

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ
ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет магістерської підготовки
Кафедра публічного управління та
менеджменту природоохоронної діяльності

Магістерська кваліфікаційна робота

на тему: Аналіз діяльності та управління туристського агентства
на прикладі ТОВ «LineUp Tour»

Виконав студент 2 курсу групи ММО-
18 спеціальності 073 Менеджмент
Ісмаїлов Азіз Тахір огли
Керівник ст.викл.,к.е.н.
Козловцева Валентина Анатоліївна
Консультант

Рецензент ОДЕКУ к.ю.н., доц.,
Швидченко Ірина Георгіївна

Одеса 2019

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет магістерської підготовки

Кафедра публічне управління та менеджменту природоохоронної діяльності Рівень вищої освіти
магістр

Спеціальність 073 Менеджмент

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

Павленко О.П.

“28” жовтня 2019 року

ЗАВДАННЯ
НА МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

_____ Ісмаїлов Азіз Тахір огли _____

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Аналіз діяльності та управління туристського агентства на прикладі ТОВ «LineUpTour»

Керівник роботи ст. викл к. е. н Козловцева Валентина Анатоліївна (
прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від “ 18” жовтня 2019 року № 235-С

2. Строк подання студентом роботи 09 грудня 2019 року
_____ (прізвище, ім'я, по-батькові)

3. Вихідні дані до роботи матеріали наукових та періодичних видань, статті фахових збірників наукових робіт, матеріали сайтів мережі Інтернет, практичний довідник вітчизняного бізнесу з питань розробки та реалізації аналізу факторів внутрішнього та зовнішнього середовища виробництва.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1 Дослідження теоретичних основ фінансового менеджменту

2 Основні аспекти управлінської діяльності

3 Аналіз діяльності фінансового менеджера в туристичній фірмі тов «LineUp

Tour»

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

1. Стратегічний аналіз компанії, показники основних чинників впливу середовища, сформування стратегії компанії, факторів впливу.

2. Сильні / слабкі сторони і можливості / загрози туристичної фірмі ТОВ LineUp Tour, а й також оцінка конкурентоспроможності самої компанії, її товарів / робіт /.

3. Аналіз внутрішнього середовища компанії, досліджування матеріально-технічними, оборотними і трудовими ресурсами.

4. Високий рівень конкурентоспроможності в порівнянні зі своїми прямими конкурентами.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 28 жовтня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів магістерської роботи	Термін виконання етапів роботи	Оцінка виконання етапу	
			у %	за 4-х бальною шкалою
1.	Робота з літературними джерелами	28.10.19-03.11.19	74	добре
2.	Робота над розділом 1 Дослідження теоретичних основ фінансового менеджменту	04.11.19-13.11.19	75	добре

3.	Робота над розділом 2 Основні аспекти управлінської діяльності	14.11.19- 23.11.19	74	добре
4.	Рубіжна атестація	18.11.19- 23.11.19	74	добре
5.	Робота над розділом 3 Аналіз діяльності фінансового менеджера в туристичній фірмі ТОВ «LineUp Tour»	24.11.19- 06.12.19	75	добре
6.	Оформлення роботи	06.12.19- 09.12.19	74	добре
7.	Здача роботи на кафедрі	09.12.19		
8.	Перевірка на плагіат	09.12.19- 12.12.19		
	Інтегральна оцінка виконання етапів календарного плану (як середня по етапам)		74	добре

Студент _____ Ісмаїлов А. Т. огли
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Козловцва В.А.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Магістерська кваліфікаційна робота на тему «Аналіз діяльності та управління туристського агентства на прикладі ТОВ «LineUp Tour».

Ісмаїлова Азіза Тахіра огли

Актуальність теми. Управління підприємством полягає в умінні раціонально розпоряджатися грошовими коштами та іншими ресурсами. Разом з системою прогнозування і планування і методами прийняття рішень в області менеджменту розуміння принципів і технологій фінансового управління діяльністю підприємства є необхідною умовою розвитку бізнесу.

Мета і задачі дослідження. Мета роботи – аналіз діяльності туристичного агентства ТОВ «LineUp Tour» і розробка рекомендація щодо її вдосконалення.

Завданнями дослідження є:

- розгляд особливостей і етапів створення тур агентства,
- розкриття загальних принципів формування стратегії туристичних фірм,
- аналіз проблем вдосконалення туристичної галузі,
- розгляд діяльності ТОВ «LineUp Tour»,
- аналіз діяльності з управління ТОВ «LineUp Tour»,
- розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності управління ТОВ «LineUp Tour».

Об'єктом дослідження Об'єктом дослідження є туристична компанія «LineUp Tour»

Предмет дослідження – виступає виявлення шляхів підвищення ефективності діяльністю турагентства «LineUp Tour».

Методи дослідження. Розробка нових напрямків щодо підвищення ефективності системи управління туристичної фірми «LineUp Tour» дозволять їй в планованому періоді мати високі показники зростання обсягу реалізації, прибутку та рентабельності, завоювати нових клієнтів і зайняти більш об'ємну нішу на туристичному ринку.

Інформаційно-довідковою базою дослідження є наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених з питань підвищення ефективності системи управління туристичної фірми на основі використання, періодичні видання, результати особистих спостережень автора.

Результати, їх новизна, теоретичне та практичне значення. У магістерській роботі узагальнено і проаналізовано практичне значення роботи визначається можливістю використання її результатів з метою підвищення конкурентоспроможності організації ТОВ «LineUp Tour» і поліпшенню показників ефективності роботи підприємства.

Рекомендації щодо використання результатів роботи з зазначенням галузі застосування. Сформульовані та обґрунтовані положення та рекомендації є підґрунтям для розв'язання теоретичних та практичних проблем аналізу організаційної структури підприємства Пропозиції щодо удосконалення організаційної структури підприємства можуть бути прийняті до практичного застосування підприємства.

Структура і обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг тексту магістерської роботи – 73 сторінок, 4 таблиці.

Перелік ключових слів: підприємство, туристична компанія, організація, конкурентоспроможність, ефективність.

ANOTATION

Magisterska kvalifikatsiina a robot on the topic "Analysis of the activities and management of a travel agency at the application of the LineUp Tour TOV.

Ismaylova Aziza Tahira ogli

Actuality by those. Managing the ownership of the forest in order to rationally dispose of penniless cats and resources. At once, with a system of forecasting and planning and methods of taking advantage in the field of management, principles and technology of financial management of business and the need for smart business development.

Meta and tasks. Meta robots - analysis of the tourist agency TOV "LineUp Tour" analysis and development of recommendations on a daily basis.

Heads up €:

- □ a review of specialties and a round travel agency tour,
- □ rose of the igneous principles of formulating strategic tourism tourist firms,
- □ analysis of problems near the tourist galuzi,
- □ review of the duty of TOV "LineUp Tour",
- □ analysis of the management of TOV "LineUp Tour",
- □ Development of recommendations for effective management of TOV "LineUp Tour".

About's report About the tourist company "LineUp Tour"

The subject of the event is that of the appearance of the nobility of the effective efficiency of the LineUp Tour travel agency.

Methodology. Searches for new directives, as a result of improved efficiency of the management system of tourist companies "LineUp Tour", allow for the third in the planned period of time and motherboards to increase the cost of realizability, to increase the profitability of tourism, to keep them in good condition

Informatsiyno-dovidkova base of dostidzhennya € science and technology and foreign and foreign interests in the power of the effectiveness of the system and management of tourist companies on the basis of the most recent, a separate view.

The results, their novelty, are theoretically practical. Magisterial robots are puzzled and analyzed, practical robots are recognized, the most important results are the results of the competition with the help of the organization LineUp Tour and the number of shows available.

Recommendations for the results of the work of the robots with the meaning of galactic zastosuvannya. Formulated and recommended guidelines for theoretical and practical problems Analysis of the organizational structure of the business Proposal for a more convenient work of the year

Structure and oath robots. The robot is stored in the entrance, three rozdiliv, visnovkiv, the list of victorian dzherel. Take an oath to the text of the Magister Robot - 73 pages,4 tab.

Change of key words: business, travel company, organization, competitiveness, efficiency.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	5
ANOTATION	6
ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕОРЕТИЧНИХ ОСНОВ ФІНАНСОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ	
1.1 Опис сутності фінансового менеджменту	
1.2 Основні цілі та завдання фінансового менеджменту	
1.3 Роль фінансового менеджменту в діяльності організації	
РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	
2.1 Дослідження соціально-психологічного механізму управління.....	
2.2 Характеристика класифікацій управлінських працівників та вимоги до менеджера	
2.3 Особливості діяльності фінансового менеджера в туристичному бізнесі	
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ФІНАНСОВОГО МЕНЕДЖЕРА В ТУРИСТИЧНОЇ ФІРМИ ТОВ «LineUp Tour»	
3.1 Основні характеристики діяльності туристичного підприємства ТОВ «LineUp Tour»	
3.2 Функції фінансового менеджера в туристкою фірмі ТОВ «LineUp Tour».	
3.3 Шляхи вдосконалення діяльності туристичного підприємства	
ВИСНОВКИ.....	11
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	14

ВСТУП

Сучасні умови функціонування туристичних фірм роблять необхідним створення більш досконалих систем управління, що забезпечують їх сталий розвиток в умовах невизначеності ринкового середовища і адаптованих до вимог ринку, що формується туристських послуг.

У той же час питання вдосконалення стратегічного управління розвитком туристичних фірм залишаються недослідженими і вимагають більш пильної уваги з боку російської економічної науки. Зокрема, мало вивчені проблеми розробки стратегії розвитку, не розроблені критерії та показники ефективності стратегії розвитку турфірми, не вирішено завдання вимірювання та ранжирування впливу зовнішніх і внутрішніх факторів на реалізацію прийнятої стратегії розвитку турфірми, немає ефективних механізмів реалізації прийнятої стратегії туристичної фірми.

Управління підприємством полягає в умінні раціонально розпоряджатися грошовими коштами та іншими ресурсами. Разом з системою прогнозування і планування і методами прийняття рішень в області менеджменту розуміння принципів і технологій фінансового управління діяльністю підприємства є необхідною умовою розвитку бізнесу.

Зміни в економіці України, пов'язані з переходом до ринкових відносин, вимагають від керівників організацій нових способів і підходів до технологій управління, в тому числі в галузі фінансового менеджменту. Аналіз фінансово-економічних результатів українських організацій в сучасних умовах показує, що погіршення їхнього становища пов'язано з відсутністю професіоналізму та системного підходу в управлінні фінансовою діяльністю.

Час, в який ми живемо, – це епоха формування нової цивілізації. суспільству потрібні люди, які вміють пропонувати нові ідеї, брати на себе керівництво іншими людьми і викликати в них ентузіазм і енергію. У вирішенні цих проблем особливе місце належить новому перспективному напрямку в

сучасному менеджменті, метою, якої є соціально-психологічне забезпечення ефективної діяльності туристської організації, персоналу і в першу чергу менеджерів в умовах ринку.

Менеджер є тим фахівцем з туризму, який здатний розв'язувати проблеми підвищення продуктивності праці та ефективності, конкурентоспроможності туристичного підприємства. Завдання менеджера полягає в тому, щоб глибоко вивчити назрілі проблеми пропонування та споживання туристичних послуг, спроектувати систему управління, здатну забезпечити успіх і успішно її реалізувати через людей та для людей. Отже, менеджер – це не будь-який керівник, а той, хто самостійно організовує експлуатацію туристичних ресурсів, вивчає туристичний ринок за допомогою маркетингу, відчуває кон'юнктуру та динаміку попиту, перебудовує організацію з урахуванням вимог ринку. Менеджер – це керівник ринкової орієнтації, який забезпечує реалізацію головної мети туристичного підприємства – одержання прибутку через ринок, тобто надання туристичних послуг клієнтам.

Одже, у своїй роботі я ставлю собі за мету – якомога повніше вивчити і проаналізувати функції фінансового менеджера в туристичній фірмі, виходячи з соціально-психологічних аспектів і його діяльності, а також дослідити економічний аналіз туристичній фірми. Внести свої пропозиції щодо вдосконалення і поліпшення роботи фінансового менеджера

Мета роботи – аналіз діяльності туристичного агентства ТОВ «LineUp Tour» і розробка рекомендація щодо її вдосконалення.

Завданнями дослідження є:

- розгляд особливостей і етапів створення турагентства,
- розкриття загальних принципів формування стратегії туристичних фірм,
- аналіз проблем вдосконалення туристичної галузі,
- розгляд діяльності ТОВ «LineUp Tour»,
- аналіз діяльності з управління ТОВ «LineUp Tour»,

- розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності управління ТОВ «LineUp Tour».

Об'єктом дослідження є туристична компанія «LineUp Tour». Предметом дослідження виступає виявлення шляхів підвищення ефективності діяльності турагентства «LineUp Tour»

Розробка нових напрямків щодо підвищення ефективності системи управління туристичної фірми «LineUp Tour» дозволять їй в планованому періоді мати високі показники зростання обсягу реалізації, прибутку та рентабельності, завоювати нових клієнтів і зайняти більш об'ємну нішу на туристичному ринку.

Практичне значення роботи визначається можливістю використання її результатів з метою підвищення конкурентоспроможності організації ТОВ «LineUp Tour» і поліпшенню показників ефективності роботи підприємства.

ВИСНОВКИ

Об'єктом дослідження дипломної роботи є результат діяльності туристського підприємства ТОВ «LineUp Tour».

Підсумовуючи викладене, необхідно зазначити, що в цілому проблема фінансового забезпечення туристичної галузі є особливо актуальною, оскільки розвиток туризму стимулює інші галузі економіки і сприяє авторитету держави на міжнародному рівні. Можна стверджувати, що фінансове забезпечення туристичної галузі являє собою систему взаємовідносин, що визначає принципи, джерела і форми фінансування суб'єктів господарювання, діяльність яких спрямована на створення комплексного туристичного продукту та задоволення потреб населення у туристичних послугах. Подальших наукових досліджень потребує розробка чіткого механізму державного фінансового забезпечення, визначення оптимального співвідношення та пошук фінансових ресурсів для туристичної галузі, а також формування умов щодо стимулювання залучення інвестицій, розробки концептуальних засад стратегічних програм розвитку туризму як на державному, так і регіональному рівнях. Отже, враховуючи, що з одного боку, туризм є складною системою і залучає до свого функціонування велику кількість суміжних галузей, а з іншої - пріоритетність його розвитку для економіки країни, постає важливість для нашої держави створення обґрунтованого фінансово-інвестиційного механізму забезпечення подальшого його розвитку.

Отже, туристичний менеджмент – це функція, вид діяльності у керівництві людьми в туристичних організаціях; це галузь людського знання, що допомагає здійснювати функції управління працівниками туристичної фірми. В спрощеному широкому розумінні, туристичний менеджмент – це вміння досягти поставленої мети, використовуючи працю, інтелект, характер, мотиви поведінки працівників туристичної фірми.

Менеджмент перетворився на професію, галузь знань – самостійну наукову та навчальну дисципліну, а соціальний прошарок тих людей, які виконують

управлінську роботу, – у досить впливову суспільну силу. Зростаюча роль менеджерів як потужної суспільної сили змусила заговорити про "революцію менеджерів". Рішення менеджерів великих транснаціональних корпорацій (ТНК) і банків, подібно до рішень державних діячів, можуть визначати долі мільярдів людей, держав, регіонів і цілих континентів. Тому соціальна відповідальність і відповідність управлінської діяльності етичним нормам суспільства повинна бути орієнтирами в роботі менеджерів (особливо менеджерів ТНК). Часто такий підхід суперечить принципу максимізації прибутку.

Фінансові менеджери повинні вибирати такий варіант соціальної відповідальності, що забезпечує переваги та сприяє усуненню чи послабленню недоліків. Таке управлінське рішення є похідною тих особистих цінностей, що впливають з етики менеджерів і підлеглих їм працівників.

Роль менеджерів не обмежується діяльністю лише у величезних корпоративних структурах управління. Велику роль вони відіграють у малому бізнесі, де діє понад 90% всіх фірм, що найбільш наближені до повсякденних потреб споживачів. Малі підприємства дають для більшості населення роботу. І вміння управляти в малому бізнесі – це значить вистояти, вижити й економічно зростати. Ці всі життєві питання знаходяться в полі зору ефективного менеджменту.

Економіко-географічна сутність туристичного менеджменту полягає в тому, що туристичні ресурси та постійне місце проживання туриста: по-перше, є стаціонарними щодо території; по-друге, територіально не збігаються, тобто знаходяться в різних місцях. Саме територіальний аспект туризму обумовлює його економіко-географічний характер.

Управління туристичною діяльністю – це виконавське мистецтво керівництва туризмом, що вимагає від керівника динамізму, проявлення індивідуальності, швидкої адаптації до ситуації, що може швидко змінюватися.

Розвиток туризму в Україні суттєво впливає на такі сектори економіки, як транспорт, торгівля, зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання, і є одним із найбільш перспективних напрямків структурної перебудови економіки.

Проаналізувавши роботу діяльності туристського підприємства ТОВ «LineUp Tour» слід зазначити що використання різних інноваційних технологій у туристичній сфері України дасть змогу суттєво підвищити якість і комфортність послуг, раціонально та оптимально використовувати наявні ресурси. А використання досвіду закордонних підприємств дасть українським інноваторам можливість відкрити для себе нові можливості, і все це зробить туризм доступнішим для різних категорій населення.

Розробка нових напрямків щодо підвищення ефективності системи управління туристичної фірми «LineUp Tour» дозволять їй в планованому періоді мати високі показники зростання обсягу реалізації, прибутку та рентабельності, завоювати нових клієнтів і зайняти більш об'ємну нішу на туристичному ринку. Ознайомлення з методами Інтернет-маркетинга дозволяють впроваджувати їх в діяльність будь-якого підприємства для реалізації стратегій бізнесу і підвищення ефективності комерційної діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України "Про туризм" від 15 вересня 1995 р. Відом. Верхов. Ради України. 1995. № 31.
2. Про внесення змін до Закону України "Про туризм", Закон України від 18.11.2003 р. № 1282. IV Офіційний вісник України, 2003. № 50. ст. 2600. 34-55 с.
3. "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги": ДСТУ 4268:2003 [Чинний від 23 грудня 2003 р.]. К.:Наказ Держспоживстандарту України, 2008. (Національні стандарти України).
4. Статут туристичної фірми ТОВ «LineUp Tour», 2014. 20 с.
5. Посадові інструкції співробітників туристичної фірми ТОВ «LineUp Tour», 2006. 15 с.
6. Бочаров В.В. Управление денежным оборотом предприятий и корпораций. М.:Финансы и статистика, 2001. 144 с.
7. Бьюн Х.Т.. Качество управления в условиях кризиса. Проблемы теории и практики управления. №1. 2009.
8. Вит Ю. Управление сбытом. М.: ИНФРА-М, 1997. 112 с.
9. Гуляев В. Г. Организация туристической, деятельности. М.:Нолидж, 2006. 233 с.
10. Добробабенко Н. С. Фирменный стиль: принцип разработки, использование, оценка. М.:Внешторгреклама, 1988. 364 с.
- 11.Єрмошенко М., Єрохін С., Стороженко О. та ін. Фінансовий менеджмент: Курс лекцій; Національна академія управління. К., 2004. 483с.
- 12.Зорин И.В., Забаев Ю.В., Кобзева С.И., Ильина Е.Н. ,Основы менеджмента туризма. Учебное пособие,. М.: РМАТ, 1997. 352 с.
- 13.Исмаев Д.К. Работа туристской фирмы по организации зарубежных поездок. М.:Луч, 2004. 416 с.
14. Квартальнов В. А. Туризм, экскурсии, обмен: Современная практика. М.:Наука, 2003. 238 с.

15. Квартальнов В.А. Туризм. М.:Финансы и статистика, 2000. 532.
16. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму. К. 2010. 360 с.
17. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. М.:ЮНИТИ, 1998. 787 с.
18. Крамаренко Г.О. Фінансовий аналіз і управління. Центр навчальної літератури, 2003. 224 с.
19. Лук'янець Т.І. Рекламний менеджмент. К.:КНЕУ, 2003. 440 с.
20. ОберКрие Дж. Управление предприятием. Классика менеджмента. М.: Финансы и статистика, 1997. 213 с.
21. Сахаров В.Є., Ведмідь Н.І. Формування служби PR в діяльності туристичних підприємств. Развитие туризма – важное направление подъема экономики Украины: материалы 3-й Международной научно практической конференции (Славяногорск, 16–18 декабря 2008 г.). Донецк: ДИТБ, 2008. 25-34 с.
22. Сенин В.С. Организация международного туризма. М.:Финансы и статистика, 2006. 400 с.
23. Слав'юк Р.А. Фінанси підприємств. К.:Центр навчальної літератури, 2004. 460 с.
24. Рясних Є.Г. Основи фінансового менеджменту: Навчальний посібник. Хмельницький: Технол. ун-т Поділля, 2000. 210 с.
25. Шелудько В. Фінансовий менеджмент. К:Знання, 2006. 439 с.
26. Яремко І.Й. Управління капіталом підприємства: економічний і фінансовий інструментарій: монографія. Львів: Каменяр, 2006. 324 с.
27. Туристический портал URL:<http://www.tour.com.ua> (дата звернення 20.09.19).
30. Uatourist.Com URL:<http://www.uatourist.com> (дата звернення 15.10.19).
33. Все о туризме: туристическая библиотека. URL: <http://tourlib.net> (дата звернення 26.09.19).

34. Калинина А.А. Основы менеджмента: Конспект лекций для студентов направления подготовки 0502 "Менеджмент" профессиональной направленности 6.050200 "Менеджмент организаций". Донец. ин-т турист, бизнеса. Донецк, 2004. 280 с.
35. Близнюк СВ. Маркетинг в Україні: проблеми становлення та розвитку. К.: ГВЦ "Видавництво Політехніка", 2004. 400с.