

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ КАФЕДРА
МЕНЕДЖМЕНТУ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
МАГІСТРА**

на тему

**«Менеджмент виходу туристичних
компаній на міжнародні ринки»**

Виконала: здобувач VI курсу, групи МН-24м
Спеціальності 073 «Менеджмент» Різник М.О.

Керівник: Митрофанова Г. Я., доктор
економічних наук, професор

**Дніпро
2025**

АНОТАЦІЯ

Різник М.О. «Менеджмент виходу туристичних компаній на міжнародні ринки».

У роботі досліджено теоретичні та практичні аспекти менеджменту виходу туристичних компаній на міжнародні ринки. Проведено аналіз моделей інтернаціоналізації, стратегій виходу на зовнішні ринки та факторів, що впливають на міжнародну діяльність туристичних підприємств.

Здійснено комплексну характеристику туристичної компанії «Поїхали з нами», проведено SWOT- та PEST-аналіз, оцінку ключових показників ефективності (KPI) та визначено основні проблеми функціонування. Запропоновано систему заходів щодо удосконалення CRM-системи, підвищення рівня автоматизації бізнес-процесів, оптимізації управління клієнтськими даними, підсилення аналітичних та маркетингових інструментів. Проведено оцінку економічної ефективності запропонованих заходів. Підкреслено, що їх реалізація сприятиме зростанню ефективності менеджменту та збільшенню доходів компанії.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів, ілюстрована 6 таблицями і 2 рисунками, у процесі написання використано 31 літературних джерел.

Ключові слова: міжнародна діяльність, туристична компанія, інтернаціоналізація, стратегія виходу, менеджмент, CRM-система, бізнес-процеси, конкурентоспроможність.

SUMMARY

Riznyk M.O. «Management of the Entry of Tourism Companies into International Markets»

The paper examines the theoretical and practical aspects of managing the entry of tourism companies into international markets. The study analyzes internationalization models, market entry strategies, and key factors influencing the international activities of tourism enterprises. A comprehensive analysis of the tourism company “Poikhaly z namy” was conducted, including SWOT and PEST analysis, evaluation of key performance indicators (KPIs), and identification of internal challenges. A set of measures aimed at improving the CRM system, increasing automation of business processes, optimizing customer data management, and enhancing analytical and marketing tools is proposed. The economic efficiency of the suggested improvements is assessed. It is emphasized that the implementation of these measures will increase management effectiveness and contribute to revenue growth.

Qualification work: 3 sections, 6 tables, 2 figures, 31 sources.

Keywords: international activity, tourism company, internationalization, market entry strategy, management, CRM system, business processes, competitiveness

ЗМІСТ

<i>АНОТАЦІЯ</i>	4
<i>SUMMARY</i>	4
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1.	12
ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ВИХОДУ ТУРИСТИЧНИХ КОМПАНІЙ НА МІЖНАРОДНІ РИНКИ.....	12
1.1. Основні фактори, ризики та бар'єри, що впливають на міжнародну експансію туристичних компаній	12
1.2. Особливості застосування моделей інтернаціоналізації та стратегій виходу до туристичного бізнесу	16
РОЗДІЛ 2.	24
ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ «ПОЇХАЛИ З НАМИ»	24
2.1. Організаційно-економічна характеристика ТОВ «туристична компанія Поїхали з нами» (Молдова).....	24
2.2. SWOT-аналіз туристичної компанії «Поїхали з нами».....	33
2.3. Аналіз ключових показників ефективності (KPI) управління компанією «Поїхали з нами»	37
2.4. Аналіз зовнішнього середовища (PEST-аналіз) туристичної компанії «Поїхали з нами»	41
РОЗДІЛ 3.	47
НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ «ПОЇХАЛИ З НАМИ».....	47
3.1. Удосконалення менеджменту міжнародної діяльності мережі туристичних компаній в умовах виходу на ринок Республіки Молдова.....	47
3.2. Розробка комплексу управлінських заходів щодо підвищення ефективності виходу мережі туристичних компаній «Поїхали з нами» на міжнародні ринки.....	50
3.3. Оцінка ефективності запропонованих управлінських заходів та економічне обґрунтування виходу мережі туристичних компаній «Поїхали з нами» на міжнародний ринок	53
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	63

ДОДАТОК А65
ДОДАТОК В66