

**ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
«УКРАЇНА»
ІНСТИТУТ ФІЛОЛОГІЇ ТА МАСОВИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ, ДОКУМЕНТНИХ ТА
МІЖКУЛЬТУРНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

Допущено до захисту
“ ” 2023 р.
Завідувач кафедри туризму,
документних та
міжкультурних комунікацій
_____ О.А. Степанова

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Ступінь вищої освіти «бакалавр»
на тему:
СТАНДАРТИ ТУРИСЬКОГО УПРАВЛІННЯ
За спеціальністю 242 «туризм»

Виконала: студентка 4 курсу, заочної форми
навчання групи ЗТУ-19-1
спеціальності 242 «Туризм»
Лук'янчикова Валерія Євгенівна
Науковий керівник: доктор
культурології, професор Степанова Олена
Анатоліївна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ ТУРИСЬКОГО УПРАВЛІННЯ.....	6
1.1. Сутність стандартів та передумови стандартизації туристичної індустрії	6
1.2. Нормативно-правове регулювання вітчизняної сфери туристичних послуг	14
1.3. Вплив пандемії на міжнародні стандарти у туристичній галузі.....	20
Висновки до першого розділу	25
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПРОВАДДЖЕННЯ ТА ВИКОНАННЯ СТАНДАРТІВ ТУРИСЬКОГО УПРАВЛІННЯ НА ПРИКЛАДІ ТУРОПЕРАТОРА ТОВ «САКУМС»	28
2.1. Загальна характеристика функціонування ТОВ «Сакумс»	28
2.2. Оцінка стану впровадження стандартів та їх виконання у діяльності ТОВ «Сакумс».....	35
Висновки до другого розділу.....	45
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТОВ «САКУМС» ЗА РАХУНОК ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ ТУРИСЬКОГО УПРАВЛІННЯ.....	47
3.1. Впровадження комплексної системи контролю якості дотримання стандартів туристичного управління	47
3.2. Розробка туру із урахуванням безпекових викликів.....	54
Висновки до третього розділу	58
ВИСНОВКИ	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	64
ДОДАТКИ	68

ВСТУП

Сьогодні туризм стає важливим сектором економіки у різних країнах світу. Основні тренди розвитку даної галузі відіграють одну з ключових ролей в глобальній економічній активності, створенні робочих місць і в експорті послуг. За останні півстоліття туризм показує значну географічну експансію за рахунок залучення у туристичну індустрію нових DESTINATION та регіонів та диверсифікацію через розширення пропозиції та введення нових видів туристських послуг. З'явилося багато нових DESTINATION паралельно із традиційними напрямками, такими як Європа і Північна Америка. Більше того, туризм демонструє стійке зростання, незважаючи на нетривалі спади. Так, до пандемії туризм був одним із сектором світу, який найшвидше розвивався, і він постійно зростав. Пандемія сильно вдарила по сектору через значні обмеження та призупинення авіап перевезень. Наразі після пандемії світовий туристичний сектор відновлюється, посилюючи обсяги світового експорту послуг. Зростання обсягів міжнародного туризму призводить до посилення важливості стандартизації галузі. Оскільки в багатьох країнах бракує регулюючих та інструктивних актів, роль стандартів не слід недооцінювати. Стандарти представляють найкращі практики, узгоджені туристичною індустрією в усьому світі. Вони стали цінним інструментом і корисним джерелом знань для постачальників туристичних послуг.

Розробники стандартів – зацікавлені сторони індустрії туризму – створюють стандарти шляхом досягнення консенсусу щодо найкращого способу надання туристичних послуг. Результатом цього стало впровадження цілої низки міжнародних стандартів, які допомагають державним і приватним організаціям покращувати свої туристичні послуги у таких сферах, як дайвінг, охоронювані природні середовища, пригодницький туризм, безпека DESTINATION тощо. Аналогічні стандарти розробляються та впроваджуються і на місцевому рівні. Зважаючи на те, що Україні необхідно інтегруватися до глобального туризму, сьогодні у значній мірі посилюється актуальність

дослідження стандартів туристського управління, враховуючи сучасні реалії вітчизняної індустрії та тенденції розвитку світового туризму.

Дослідження особливостей встановлення стандартів туристського управління проводилося наступними науковцями: Євенок О., Ковалевська І. М., Маноленко К.М., Машіка Г. В., Писаревський І.М., Погасій С.О., Покоłodна М.М., Тарасова В.В. та інших. Дані роботи стали теоретичною основою проведеного дослідження.

Метою роботи є дослідження особливостей встановлення та дотримання стандартів у сфері туристського управління.

Відповідно до обраної мети роботи визначимо наступні **завдання** для дослідження:

- визначити сутність стандартів та передумови стандартизації туристичної індустрії;
- вивчити нормативно-правове регулювання вітчизняної сфери туристичних послуг;
- з'ясувати напрями впливу пандемії на міжнародні стандарти у туристичній галузі;
- надати загальну характеристику функціонування ТОВ «Сакумс»;
- оцінити стан впровадження стандартів та їх виконання у діяльності ТОВ «Сакумс»;
- запропонувати впровадження комплексної системи контролю якості дотримання стандартів туристського управління;
- розробити тур із урахуванням безпекових викликів.

Об'єктом дослідження виступає процес туристського управління.

Предметом роботи є дослідження особливостей стандартів туристського управління та визначення перспективних напрямів удосконалення якості туристичних послуг туроператорів за рахунок впровадження стандартів туристського управління.

У дипломній роботі використані наступні **методи дослідження**: критичний аналіз літературних джерел щодо теми роботи; ретроспективне

вивчення та аналіз економічних показників розвитку туроператора; статистико-економічні (прийоми групування, порівняння, табличний) щодо аналізу теми дослідження, синтезу та дедукції, узагальнення при визначенні проблем та перспектив впровадження стандартів туристського управління.

Інформаційною базою дослідження стали нормативно-правова база, літературні джерела та статистичні матеріали, спеціальні монографічні й періодичні джерела, інтернет-ресурси, офіційні сайти тощо.

Структура роботи. Дипломна робота містить вступ, 3 розділи, висновки й список використаних джерел, що включає 60 найменування, ілюстративний матеріал складається із 14 рисунків, 7 таблиць.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ ТУРИСЬКОГО УПРАВЛІННЯ

1.1. Сутність стандартів та передумови стандартизації туристичної індустрії

Стандарти та їх розвиток супроводжують, направляють і нормалізують майже всі сфери нашого життя. Наприклад, стандарти в ІТ регулюють взаємодію між різноманітними цифровими пристроями та платформами, стандартизоване виробництво різних деталей машин дозволяє однаково ремонтувати та відтворювати механізми. Стандартизація в таких сферах, як бухгалтерський облік, охорона здоров'я, туризм чи сільське господарство, сприяє застосуванню найкращих галузевих практик, які підкреслюють безпеку та контроль якості. Стандарти відображають спільні цінності, прагнення та відповідальність, які ми як суспільство проектуємо один на одного та на наш світ. Поінформованість про найновіші стандарти може стимулювати інновації та підвищувати ринкову вартість дослідницьких і проектних зусиль інженера, а також сприяти міжнародній торгівлі та комерції, що потім сприяє інноваціям.

Для визначення поняття стандарт необхідно звернутися термінології Міжнародної організації зі стандартизації (International Organization for Standardization – ISO). Власне ISO (центральний секретаріат якої знаходиться у Женеві, Швейцарія) є незалежною неурядовою міжнародною організацією, до складу якої входять 167 національних органів стандартизації. Через своїх членів організація об'єднує експертів для обміну знаннями та розробки добровільних, заснованих на консенсусі відповідних ринку міжнародних стандартів, які підтримують інновації та пропонують рішення для глобальних проблем. Станом на 2023 рік організацією запроваджено 24675 міжнародних

стандартів, які охоплюють майже усі аспекти технологій, управління та виробництва [42].

За визначенням ISO стандарт – це документ, який містить вимоги, специфікації, інструкції або характеристики, які можна використовувати послідовно для забезпечення того, щоб матеріали, продукти, процеси та послуги відповідали своїм цілям [44]

Стандарти ISO узгоджені експертами на міжнародному рівні. Їх сприймають як формулу, яка описує найкращий спосіб певного процесу. Ці стандарти можуть стосуватися створення продукту, управління процесом, надання послуги чи постачання матеріалів – стандарти охоплюють величезний спектр видів діяльності. Стандарти – це вичерпна мудрість людей, які мають досвід у своїй справі та знають потреби організацій, які вони представляють – таких людей, як виробники, продавці, покупці, клієнти, торгові асоціації, користувачі чи регулятори. Наприклад, стандарти управління якістю допомагають працювати ефективніше та зменшують несправності продукції; стандарти управління навколишнім середовищем допомагають зменшити вплив на навколишнє середовище, зменшити кількість відходів і бути більш стійким; стандарти охорони здоров'я та безпеки допомагають зменшити кількість нещасних випадків на виробництві; стандарти управління енергією допомагають скоротити споживання енергії; стандарти безпеки харчових продуктів допомагають запобігти забрудненню харчових продуктів; стандарти ІТ-безпеки допомагають захистити конфіденційну інформацію [55].

Тож, міжнародний стандарт надає правила, настанови або характеристики діяльності або її результатів, спрямовані на досягнення оптимального ступеня порядку в даному контексті. Це може приймати різні форми. Окрім стандартів на продукцію, інші приклади стандартизації включають: методи випробувань, кодекси практики, стандарти-настанови та стандарти систем управління [44].

Стандарти дозволяють технологіям безперебійно працювати та створюють довіру, щоб ринки могли працювати безперебійно. Цілі міжнародних стандартів представлено на рис. 1.1.

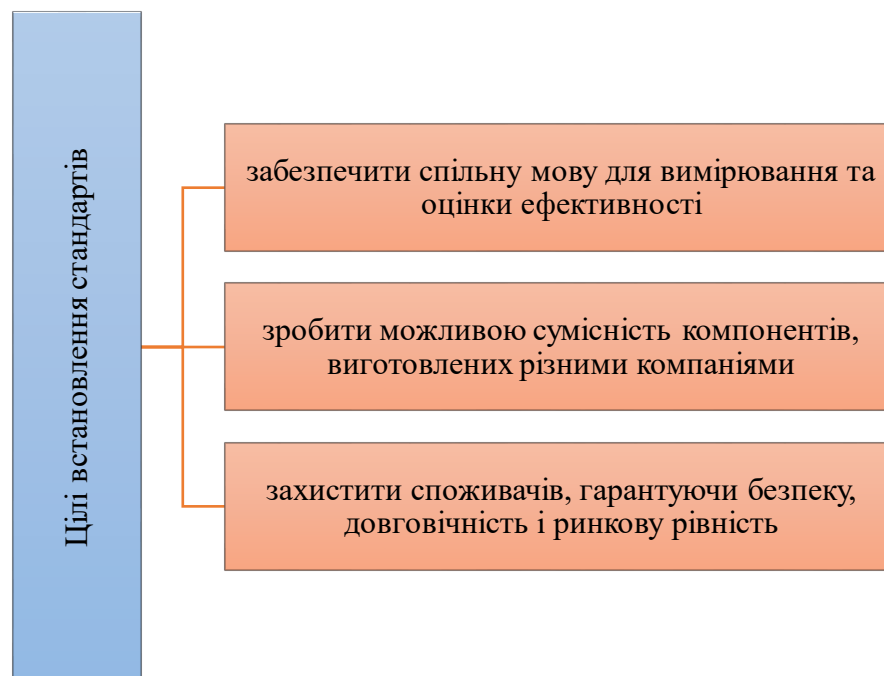


Рис. 1.1. Цілі встановлення стандартів

Джерело: складено автором на основі [59]

В Україні поняття стандартів визначено Законом України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 № 1315-VII. Відповідно до зазначеного нормативного акту стандартом визначено нормативний документ, який засновано на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері [12]. Крім того, даний закон розмежовує п'ять видів стандартів: європейський, міждержавний, міжнародний, національний та регіональний, характеристика яких представлено на рис. 1.2.

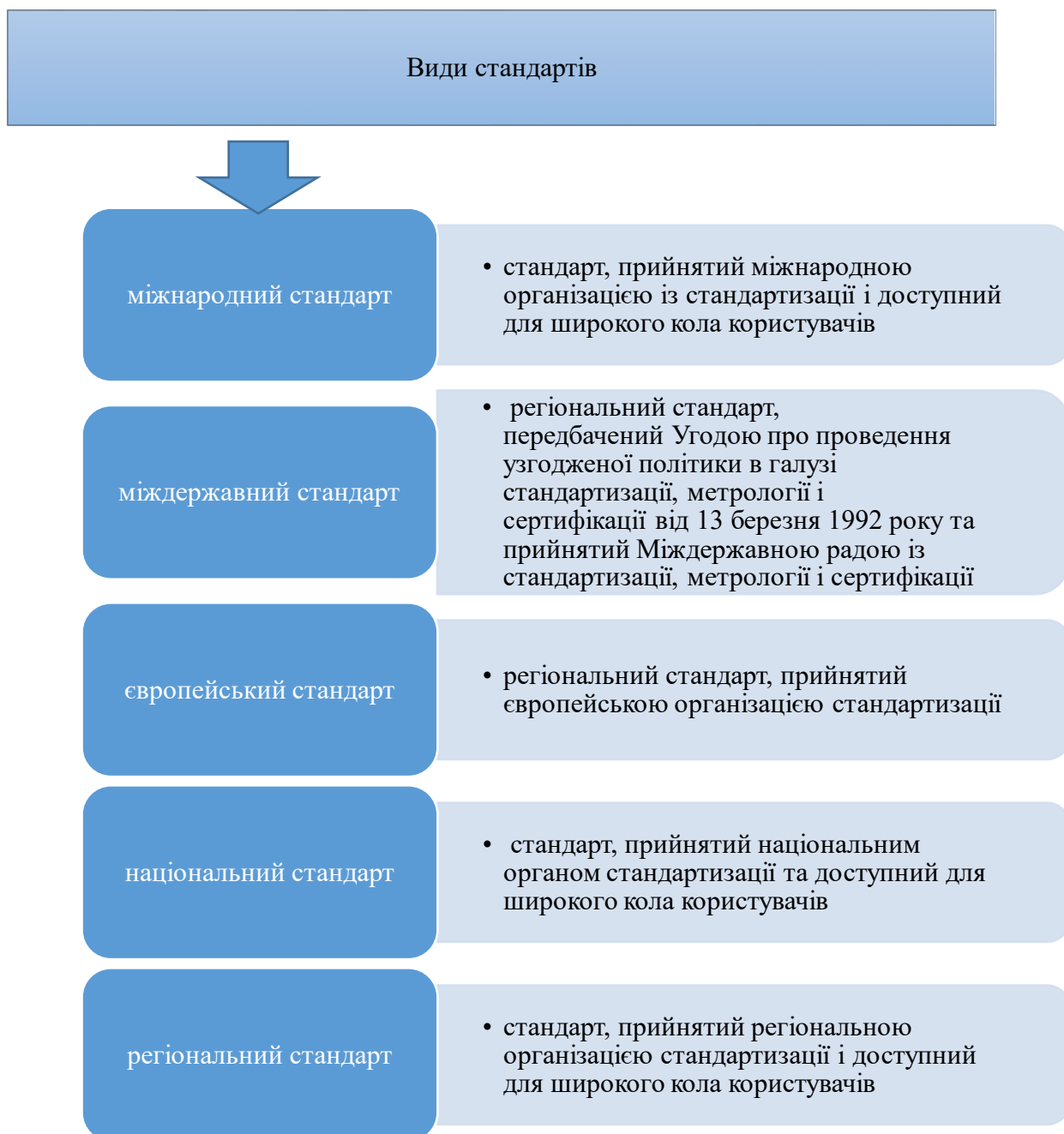


Рис. 1.2. Види стандартів

Джерело: складено автором на основі [59]

Стандартизація загалом переслідує декілька цілей, серед яких необхідно відзначити:

- 1) регулювання забезпечення відповідності визначеному призначенню;
- 2) керування різноманітністю, застосовністю, сумісністю, взаємозамінністю;

- 3) забезпечення раціональності у виробничих процесах через встановлення певних правил, настанов та процедур;
- 4) дотримання й забезпечення охорони життя і здоров'я;
- 5) дотримання й забезпечення прав і інтересів кола споживачів;
- 6) дотримання й забезпечення безпеки робочих процесів;
- 7) збереження екології та навколишнього природного середовища та економічного підходу до використання усіх видів ресурсів;
- 8) усунення технічних перешкод та бар'єрів у торгівлі і запобігання їх подальшому виникненню, а також підтримка розвитку і міжнародної конкурентоспроможності продукції [12].

За визначенням І. М. Ковалевської сучасне суспільство здійснює регулювання будь-якої діяльності за допомогою законодавчих і нормативних документів. А туризм визначається як один із факторів розвитку економіки, оскільки він є специфічним об'єктом державного регулювання, сприяє збільшенню ВВП, валютних надходжень, розвитку торгівлі та промисловості, інвестицій, інфраструктури, сприяє створенню нових галузей. Розвиток туристичної індустрії також потребує нормативно-правових документів, які встановлюють загальні вимоги до якості туристичних послуг [15].

І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покологна відзначають, що останніми роками процес стандартизації послуг активізується в Україні [28, с. 227].

У сучасній економіці туризм стає важливим сектором. Із початку ХХІ ст. туристична індустрія набула великих розмірів та генерує високі прибутки країнам, що її розвивають. За визначенням науковців Шевченка А.В. та Сави Є.В. туристичний ринок набуває рис достатньо висококонкурентного середовища, у якому кожна країна чи регіон намагаються взяти першість у частині просування туристичних продуктів, так як прибутки від індустрії туризму із кожним роком займають усе більші значення для формування бюджетів країн. Тож, сфера туризму при її правильному просуванні, здатне

генерувати високі прибутки підприємницьким структурам та країні загалом [39, с. 45].

Січка І.І. визначено головну ознаку туризму як його спроможність впливати на розвиток економічної сфери регіону, країни і світу [31, с. 159]. Вектори впливу сфери туризму на національну економіку певної країни визначено на рис. 1.3.

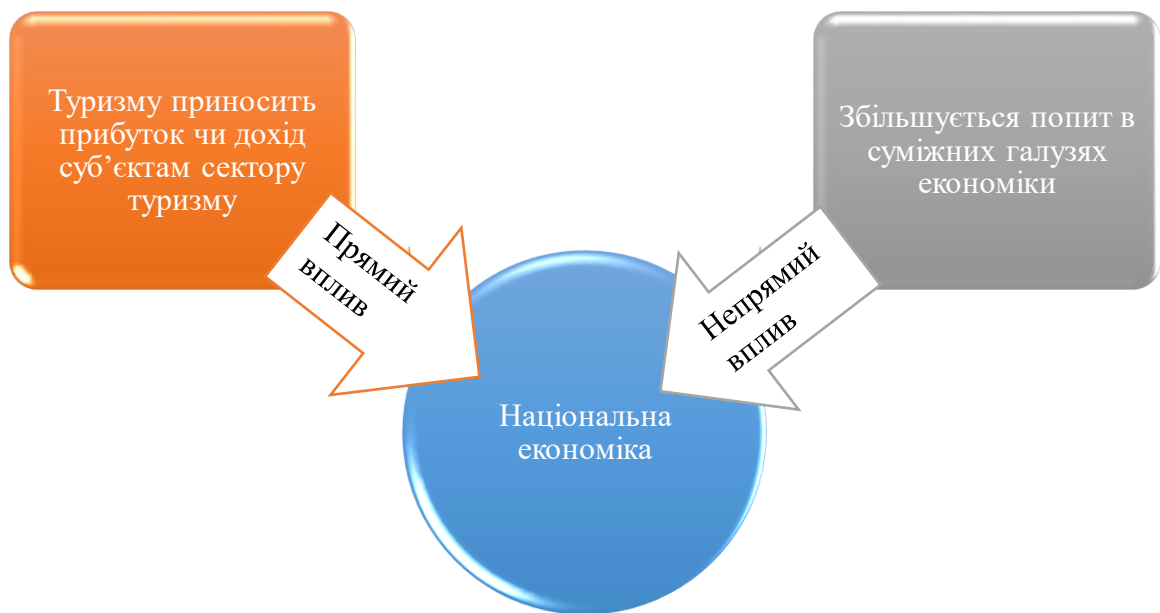


Рис. 1.3. Вектори впливу сфери туризму на національну економіку
Джерело: складено автором на основі [40].

Відмінною рисою індустрії туризму є мінімальне виснаження природних ресурсів стосовно іншим секторам економіки. Іншим позитивним моментом є високий ступінь адаптації до умов світового ринку, які швидко змінюються. Туризм як економічне поняття має низку характеристик:

- носить індустріальний характер;
- являє собою туристські продукти та послуги, основна ознака яких полягає у неможливості зберігання та транспортування;
- формує нові робочі місця та стимулює розвиток економічно слабких регіонів й позитивно впливає на національну економіку країн;

- являє собою механізм орієнтування національного доходу до бюджету держав, основною галуззю яких є туризм;
- виступає каталізатором зростання національного доходу, зайнятості, покращення інфраструктури та доходів місцевого населення;
- має велику результативність і швидко окупність вкладених коштів;
- є найбільш результативним способом збереження природних ресурсів та культурної спадщини;
- залучає до своєї діяльності майже всі сектори економіки.

Таким чином, туризм – це один із секторів сучасної економіки, направлений на задоволення потреб людей та покращення рівня життя населення. Туристичний ринок в рамках економіки країни реалізує важливі функції: реалізація вартості та споживчої корисності; організація процесу надання послуги клієнту та економічне забезпечення матеріального стимулювання. Як і інші ринки, туристичний ринок здійснює свою діяльність у відповідності до законів попиту та пропозиції.

Туристичні компанії технічно вважаються підприємствами гостинності, оскільки вони у своїй діяльності покладаються на надійне обслуговування клієнтів задля забезпечення доходності власних операцій та послуг. Так як туристичний бізнес – це одна з найбільш швидкозростаючих галузей світу та важливе джерело надходження іноземної валюти та зайнятості, цей бізнес повинен скеровуватися напрямками досягнення соціального, економічного та екологічного благополуччя багатьох країн, особливо тих, що розвиваються.

За рахунок свого швидкого зростання серед секторів економіки у світі, туристичний бізнес має усі передумови щодо сприяння економічному зростанню та розвитку на всіх рівнях та забезпечувати прибуток за рахунок створення робочих місць. Сталий розвиток туризму та супутніх індустрій та його вплив на рівні громади можуть бути пов'язані з національними цілями зменшення бідності, які стосуються сприяння підприємництву та малому бізнесу, а також розширення прав і можливостей менш захищених груп, особливо молоді та жінок. Туризм є однією з рушійних сил глобального

економічного зростання і наразі забезпечує 1 з 11 робочих місць у всьому світі. Надаючи доступ до гідних можливостей роботи у туристичному секторі, суспільство – особливо молодь та жінки – може отримати вигоду від підвищення кваліфікації та професійного розвитку. Туризм може стимулювати сільськогосподарську продуктивність, сприяючи виробництву, використанню та продажу місцевих продуктів у туристичних напрямках та його повній інтеграції у туристичний ланцюжок вартості. І отримані доходи та податкові надходження від туризму можуть бути ефективно реінвестовані в охорону здоров'я та послуги. Також сектор може стимулювати інвестування в освіту та професійне навчання і таким чином сприяти мобільності робочої сили [4].

Як індустрія, яка потребує значних витрат енергії, туризм може прискорити перехід до відновлюваної енергії та збільшити свою частку у світовому енергетичному комплексі. А ефективне використання води в туристичному секторі у поєднанні з відповідними заходами безпеки, управлінням стічними водами, контролем забруднення та технологічною ефективністю може бути ключовим для збереження даного ресурсу. Цей сектор може також стимулювати національні уряди до оновлення інфраструктури та модернізації своїх галузей, роблячи їх більш стійкими, ресурсоефективними та чистими, як інструмент залучення туристів та додаткових іноземних інвестицій. Це також має сприяти подальшій стійкій індустріалізації, необхідній для економічного зростання, розвитку та інновацій.

Туризм може бути потужним інструментом і у розвитку громад та зменшенні нерівності, якщо він залучатиме до свого розвитку місцеве населення та всіх ключових зацікавлених сторін. Туризм може сприяти оновленню міст і розвитку сільських територій, а також зменшити регіональні дисбаланси, надаючи громадам можливість процвітати в місцях їх корінного походження. Щодо розвитку міст, то залучення інвестицій у зелену інфраструктуру (більш ефективні транспортні засоби, зменшення забруднення

повітря, збереження об'єктів спадщини тощо) повинні призвести до того, що міста стануть зручнішими та екологічнішими, від чого не тільки мешканці, а й туристи зможуть отримати додаткові вигоди.

Оскільки туризм генерує мільярди зустрічей між людьми різного культурного походження, цей сектор може сприяти полікультурній та міжконфесійній толерантності та порозумінню, закладаючи основу для більш мирного суспільства.

До того ж завдяки своїй міжгалузевій природі туризм має можливість посилити приватно-державне партнерство та залучити багато зацікавлених сторін – міжнародних, національних, регіональних та місцевих – до спільної роботи над досягненням ЦСР та інших спільних цілей.

А найважливішими інструментами державного регулювання діяльності туристичних організацій та захисту прав споживачів туристичних послуг є стандартизація, сертифікація та ліцензування у туризмі.

Таким чином, загалом сектор туристичного бізнесу, який використовує методи сталого споживання та виробництва, може відігравати значну роль у прискоренні глобального переходу до сталого розвитку. Крім того розвиток туризму та готельно-ресторанного бізнесу спричиняє широкий спектр екологічних, соціальних та економічних наслідків в економіці країни, сприяючи її розвитку. Сталий туризм інтегровано у стратегії досягнення ЦСР до 2030 року. Для досягнення цього потрібні чіткі рамки впровадження та стандартизація послуг.

1.2. Нормативно-правове регулювання вітчизняної сфери туристичних послуг

Україна має достатні важелі та всі необхідні передумови задля інтенсивного розвитку як в'їзного, так і виїзного туризму. Адже Україна має вигідне геополітичне розміщення та володіє певним спектром ґрунтовних

переваг у сфері туристичного потенціалу, а саме: достатній рівень туристично-рекреаційного потенціалу, сприятливі кліматичні умови, значну кількість культурно-історичних пам'яток та туристичну індустрію, яка розвивається із достатньо швидкими темпами [39, с. 46].

На рис. 1.4 зобразимо динаміку доходів туристичного ринку.



Рис. 1.4. Динаміка доходів туристичної галузі

Джерело: складено автором на основі [37]

У 2018 році зростання обсягів доходів, які згенерував туристичний ринок склало +13,87. У 2019 році темп приросту доходів галузі до переднього року збільшився і склав 51,64%. Рівень доходів за 2019 рік склав 31,9 млрд. грн. За 2020 рік зниження доходу відбулося на 13,56% до рівня 27,6 млрд. грн.

Основним джерелом нормативно-правового регулювання туристичного ринку в Україні є Закон України «Про туризм» [13], який визначає загальні правові, організаційна та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму [22, с. 26].

Основними нормативно-правовими актами, що регулюють діяльність учасників правовідносин та розвиток туристичної сфери в Україні є:

Конституція України; Господарський кодекс України; Цивільний кодекс України; Закони України: «Про туризм», «Про курорти», «Про захист прав споживачів»; Розпорядження КМУ «Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року»; наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі «Про затвердження плану заходів з реалізації Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року». Ці нормативно-правові акти чітко визначають різновиди туризму, висвітлюють права та обов'язки суб'єктів зазначеного сектору, виділяють основні напрями діяльності органів законодавчої і виконавчої влади. Це свідчить про створення окремої правової бази у галузі туризму та надає можливість удосконалення механізму її впровадження в туристичному бізнесі України [23].

Основні нормативні документи із стандартизації включають:

- 1) державні стандарти України (ДСТУ);
- 2) правила, норми і рекомендації у сфері стандартизації;
- 3) державні класифікатори;
- 4) стандарти галузей й підприємств [32].

Стандарти в туристичній індустрії є частиною загальної національної системи стандартизації України. Стандарти направлені на визначення та формування цілей і завдань, які переслідує стандартизація у туристичному бізнесу та у сфері надання туристичних послуг. Крім того, стандартами у туристичній галузі регулюється і діяльність закладів розміщення. Стандарти визначають основні принципи і організаційні аспекти виконання робіт. У той же час стандартами визначаються загальні аспекти із міжнародного співробітництва у галузі туристичного обслуговування[32].

Цілі стандартизації у сфері туризму включають два основних напрямки:

- 1) забезпечення достатнього рівня якості й безпеки споживання туристичних продуктів або послуг відповідно до заявлених виробником таких послуг чи продукту;
- 2) захист інтересів споживачів, які споживають ці послуги, та убезпечення їх від проявів нездорової конкуренції [32].

При цьому об'єктом процесу стандартизації у туристичній діяльності виступає як послуга, так і процес її надання, або ж результат надання послуги, які підлягають стандартизаційному регулюванню. У цьому аспекті під послугами розуміються результати взаємодії виконавців та споживачів, а також результат від безпосередньої діяльності виконавців щодо задоволення потреб споживачів [32].

Сьогодні на національному рівні у галузі вітчизняного туризму діють 43 стандарти, із них:

- 22 є державними стандартами України (ДСТУ),
- 6 є міждержавними стандартами (ГОСТ) країн СНД;
- 15 – це міжнародні стандарти [15].

У сфері туризму національними стандартами визначені загальні обов'язкові вимоги до туристичного обслуговування, а саме: забезпечення безпеки туристів, охорони здоров'я та життя людей, охорони навколишнього середовища, а також рекомендаційні вимоги до окремих видів послуг. Також національні стандарти встановлюють певні показники, які повинні забезпечувати високу якість обслуговування на надання послуг і враховувати зарубіжний та вітчизняний досвід. Крім того, стандартами окреслені основні фактори ризику у туризмі, насамперед, у галузі пожежної безпеки, небезпеки випромінювань, впливу навколишнього середовища, небезпеки виникнення травм, біологічних, психофізіологічних, хімічних та специфічних факторів ризику [15; 16].

У світовій практиці стандартизація повністю охоплює діяльність суб'єктів туристичного ринку, зокрема готельне господарство, пасажирські перевезення, зв'язок, освіту тощо. Міжнародне співробітництво України у сфері туризму здійснюється із Всесвітньою організацією зі стандартизації ISO та європейським комітетом зі стандартизації CEN. Також Україна є діючим членом Світової організації туризму (UNWTO), Світової організації торгівлі (WTO), а отже, зобов'язана виконувати умови Генеральної угоди про торгівлю послугами (GATS). Слід зазначити, що це стосується перш за все

стандартизації послуг і гармонізації національних стандартів, щоб нормативні документи не були перешкодою для підвищення якості послуг і не створювали будь-які технічні бар'єри. Зазначимо, що стандарти України впроваджуються шляхом адаптації стандартів ISO в систему національного законодавства.. Це дозволяє підвищувати якість надання послуг у сфері туризму, сприяти прозорості дозвільної і ліцензійної системи, ефективній захищеності права споживачів туристичних послуг [15].

За даними Міністерства економіки України наразі в Україні впроваджено цілий ряд стандартів ISO і стандартів EN, які визнані національними гармонізованими з міжнародними та європейськими нормативними документами. Тож перелік стандартів у туристичній галузі представлено на рис. 1.5.

Коротка характеристика зазначених вище стандартів представлена у Додатку А.

Власне питання стандартизації, сертифікації, класифікації або категоризації об'єктів туристичної інфраструктури лишаються недостатньо зрозумілими і часто не доступними для підприємців. У той же час, туризм і гостинність поєднують низку унікальних характеристик, що відрізняють цю індустрію від інших індустрій послуг, і це визначає особливу роль поняття «якість» у процесі створення та реалізації туристичних послуг:

- у туризмі завжди є лише одна спроба вразити гостя, оскільки туристичну послугу виробляють та споживають одночасно. У туроператора, готелю або цілої дестинації немає часу на виправлення помилок, важливо робити все досконало з першого разу;

- туристичні послуги мають багато символічних та нематеріальних компонентів. Сприйняття одного і того ж самого продукту буде різним, так як залежить від особистого досвіду та очікувань кожного туриста;

- туристичний продукт багатогранний та складається з багатьох ланок – окремих послуг. Кожна ланка має значення і може змінити враження від всього продукту та навіть цілої дестинації [24].

Туризм пригодницький	• ДСТУ ISO 21101:2016 (ISO 21101:2014, IDT); ДСТУ ISO/TR 21102:2016 (ISO/TR 21102:2013, IDT); ДСТУ ISO 21103:2016 (ISO 21103:2014, IDT)
Вимоги до окремих туристичних послуг	• ДСТУ ISO 13687-1:2018 (ISO 13687-1:2017, IDT); ДСТУ ISO 13687-2:2018 (ISO 13687-2:2017, IDT); ДСТУ ISO 13687-3:2018 (ISO 13687-3:2017, IDT); ДСТУ EN 13809:2018 (EN 13809:2003, IDT); ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810:2015, IDT); ДСТУ 7450:2013; ДСТУ ISO 18065:2016 (ISO 18065:2015, IDT); ДСТУ ISO 17680:2016 (ISO 17680:2015, IDT); ДСТУ ISO 17679:2017 (ISO 17679:2016, IDT); ДСТУ ISO 13009:2016 (ISO 13009:2015, IDT); ДСТУ ISO 13687:2016 (ISO 13687:2014, IDT)
Вимоги до засобів розміщення	• ДСТУ 4527:2006; ДСТУ 4268:2003; ДСТУ 4269:2003; ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT)
Вимоги до ТПЦ	• ДСТУ ISO 14785:2016 (ISO 14785:2014, IDT)
Вимоги та специфікації для інвалідів та інших маломобільних груп населення	• ДСТУ ISO 17049:2017 (ISO 17049:2013, IDT); ДСТУ ISO 23599:2017» (ISO 23599:2012, IDT)
Вимоги до закладів ресторанного господарства	• ДСТУ 4281:2004; ДСТУ 3862-99
Вимоги до професійної підготовки кадрів	• ДСТУ EN 15565:2016 (EN 15565:2008, IDT)
Вимоги щодо туристсько-екскурсійного обслуговування	• ДСТУ EN 15700:2014; ГОСТ 28681.3-95; ГОСТ 28681.2-95; ГОСТ 28681.1-95; ГОСТ 28681.0-90
Технічні умови щодо туристського спорядження	• ДСТУ ISO 5912:2015 (ISO 5912:2011, IDT); ДСТУ ISO 5912:2008; ГОСТ 28917-91 (ISO 5912-85); РСТ УССР 1280-83; ДСТУ 2584-94 (ГОСТ 30154-94)

Рис. 1.5. Перелік національних стандартів у туризмі

Джерело: складено автором на основі [4].

Тому питання якості та стандартизації часто асоціюються зі складними та нудними процесами і додатковим навантаженням на персонал. Але в Національній туристичній організації України ставляться до якості ширше, ніж як до технічно обґрунтованої ефективності і конкурентоспроможної переваги. Якість у даному контексті сприймається як етичний вибір.

Національна туристична організація України консолідує фахівців сектору, експертів, незалежні міжнародні та національні органи сертифікації для організації повного циклу впровадження стандартів в практичну діяльність суб'єктів по всьому ланцюгу туристичного продукту, який представлено на рис. 1.6.



Рис. 1.6. Повний цикл впровадження стандартів

Джерело: складено автором на основі [24].

До того ж Національна туристична організація України є постійним і активним членом технічного комітету стандартизації №169 «Туризм та послуги сфери туризму» у складі національного державного органу стандартизації УкрНДНЦ [24].

Таким чином, впроваджені на вітчизняному законодавчому рівні державні стандарти є правовими актами, які діють у сфері туристичної галузі та регулюють загальні аспекти надання туристичних послуг, забезпечення туристів належним обслуговуванням та підвищення результативності та якості діяльності туристичних підприємств. Стандарти у туристичній галузі закладають основу для подальшого розвитку туристичної галузі в Україні.

1.3. Вплив пандемії на міжнародні стандарти у туристичній галузі

Через пандемію коронавірусу світова туристична галузь за підсумками 2020 року втратила близько 2,1 трлн. дол. прибутків [19]. Ці дослідження були опубліковані Світовою ради із подорожей та туризму (WTTC). Через

коронавірус та карантинні обмеження під загрозою виявилися близько 75 мільйонів робочих місць по всьому світу (найбільше у Азійсько-Тихоокеанському регіоні – 48,7 млн., і по 10 млн. у Європі та Америці [60]. Під час коронавірусної пандемії саме туристичний ринок піддався найбільшому негативному впливу через заборону авіап перевезень, карантин і обмеження на пересування [3; 14].

Президент Американської асоціації подорожей та дослідник туризму Роджер Доу, зазначає, що деякі напрямки туристичної сфери в світі перебували у кризовій ситуації. В першу чергу, мова йшла про онлайн бронювання. Ударив коронавірус і по круїзних компаніях [7].

Зважаючи на значні виклики для здоров'я, які були викриті внаслідок боротьби із Covid-19, туристична галузь зазнала впливу значних обмежень, а стандарти – коригувань. Часто національні стандарти зазнають змін. Тож у рамках моніторингу таких змін ЮНВТО запровадила спеціальну інформаційну панель із заходами країни щодо підтримки подорожей і туризму як засіб відстеження політики з актуальними політичними реакціями країн і міжнародних установ для пом'якшення наслідків кризи COVID-19 у секторі подорожей і туризму, перезапуску туризму та прискорення відновлення. Спираючись на інформацію від урядів, міжнародних організацій та офіційних публічних джерел в Інтернеті, ЮНВТО запустила онлайн-інтерактивну інформаційну панель щодо реагування країни та міжнародної політики на COVID-19, яка охоплює 220 країн і територій і понад 30 міжнародних і регіональних установ. Цей трекер відстежує заходи світової політики щодо пакетів допомоги, ухвалених урядами та міжнародними та регіональними установами для подолання наслідків COVID-19 і підтримки підприємств, робочих місць і домогосподарств. Інтерактивна карта дозволяє шукати заходи за категоріями (фіскальні та монетарні заходи, робочі місця та навички, аналіз ринку та державно-приватне партнерство, заходи для відновлення туризму та внутрішнього туризму), а також за країнами та регіонами. У міру того, як ситуація розвивається, країни починають скасовувати обмеження на

кордоні, а туризм робить кроки для відновлення, при цьому політичні ініціативи все більше зосереджуються на заходах для відновлення туризму. Серед них інструмент відстеження туристичної політики COVID 19 містить приклади заходів щодо протоколів охорони здоров'я та безпеки для сприяння безпечним, безперебійним подорожам і відновлення довіри як ключових пріоритетів для країн щодо підтримки подорожей і туризму разом із маркетинговими та рекламними кампаніями для стимулювання міжнародного та внутрішнього туризму [43].

Зважаючи на необхідність впровадження спеціальних вимог, які би мінімізували поширення Covid-19 впроваджено міжнародний стандарт ISO/PAS 5643:2021 – Туризм і супутні послуги (Вимоги та рекомендації щодо зменшення поширення Covid-19 у туристичній галузі). Цей документ встановлює вимоги та рекомендації для туристичних організацій щодо запобігання поширенню коронавірусу SARS-CoV-2 з метою захисту здоров'я працівників від COVID-19 та надання більш безпечних туристичних послуг і продуктів туристам і мешканцям. Цей документ застосовується до всього ланцюга створення вартості в туризмі, включаючи наступні 20 підсекторів: проживання; пригодницький туризм та екотуризм; пляжі; послуги громадського харчування; послуги гольфу; лікувально-оздоровчі курорти; MICE туризм; музеї та об'єкти спадщини; природні заповідні території; нічне дозвілля; підводне плавання; гірськолижні зони; тематичні парки та парки відпочинку; туристичний транспорт; туристичні гідів; туристичні відвідування; бюро туристичної інформації; туристичні агентства; унікальні громадські простори; гавані для яхт і морська діяльність [48].

Крім того, задля безпечних подорожей внесено зміни у протоколи Всесвітньої ради із подорожей і туризму (WTTC). WTTC разом із нашими членами, урядами, експертами в галузі охорони здоров'я та іншими галузевими асоціаціями працюють разом, щоб досягти ефективних протоколів відновлення туристичної галузі, розробляючи значущі плани дій, які оптимізують зусилля з відновлення в усьому секторі. Частина цих протоколів

включає надання державному та приватному секторам інформації та наборів інструментів для взаємодії та впровадження, щоб гарантувати, що люди перебувають та почуваються в безпеці, однак WTTC, члени та сектор не можуть гарантувати 100% безпеки. Протоколи вирівнюють приватний сектор за загальними стандартами, щоб забезпечити безпеку його робочої сили та мандрівників, коли сектор переходить до нової нормальності. Крім того, запроваджено штамп SafeTravels, який був створений для того, щоб мандрівники розпізнавали напрямки та компанії в усьому світі, які прийняли глобальні стандартизовані протоколи охорони здоров'я та гігієни SafeTravels. І хоча протоколи враховують поточні рекомендації ВООЗ, вони є робочими документами, які оновлюються, коли з'являється нова інформація про COVID-19 [53].

Запровадженню даних протоколів Всесвітня рада з подорожей і туризму (WTTC) прагне підтримати сектор у досягненні ефективного відновлення шляхом розробки значущих планів дій, які оптимізують зусилля з відновлення в цілому секторі та надаючи державному та приватному секторам інформацію та набори інструментів для взаємодії та впровадження. Зокрема, WTTC створює короткі протокольні документи принаймні для восьми галузей у сфері подорожей і туризму, щоб вирівняти приватний сектор за загальними стандартами, щоб забезпечити безпеку робочої сили та мандрівників, якщо сектор перейде до нової норми.

За попередніми оцінками світовий попит у туристичній індустрії за результатами 2022 року зріс до 61% докризового рівня – на 20 процентних пунктів вище, ніж у 2021 році. Відновлення відбувається завдяки внутрішньому попиту, оскільки зараз більшість країн вводять менше обмежень на подорожі [50]. Однією з головних складових світового попиту на подорожі будуть відкладені заощадження. Але стабільно висока інфляція в усьому світі призводить до значного удару по витратах домогосподарств у реальному вираженні, оскільки доходи не встигають за цінами. Згідно з дослідженням Національного інституту економічних і соціальних досліджень

(NIESR) [51], у Великобританії кількість домогосподарств, які втратили свої заощадження, подвоїться до 2024 року. Це свідчить про те, що попит на подорожі, зумовлений заощадженнями, може бути обмеженим або відсутнім для деяких груп доходів через стрімке зростання рахунків. Загалом міжнародний попит відновлюється, але повільніше, ніж прогнозувалося раніше.

За кількома винятками швидкий прогрес у застосуванні вакцин – особливо серед розвинених економік – призвів до поступового відкриття кордонів. Щоб повністю відродити туризм, знадобиться більше часу, особливо в регіонах, де розповсюдження вакцин відбувалося повільніше, наприклад у країнах з низьким і нижчим середнім доходом. Це також буде у випадку, коли ефективність вакцини нижча проти нових варіантів (наприклад, у деяких розвинутих економіках Азіатсько-Тихоокеанського регіону, включаючи Китай) [50].

Вплив Covid-19 на туристичну індустрію дає можливість переглянути майбутнє туризму та прискорити довготривалі пріоритети, такі як вирішення проблеми зміни клімату та сприяння переходу на відновлювані джерела енергії [52]. Уряди повинні заохочувати структурні зміни, необхідні для трансформації сектора відповідно до майбутніх проблем охорони здоров'я та навколишнього середовища. Це має включати впровадження цифрових рішень, які роблять подорожі безпечнішими та простішими для споживачів, наприклад використання штучного інтелекту та обмін даними, впровадження вдосконалених узгоджених біометричних стандартів для перевірки особи та права на подорожі, а також надання пріоритету цифровому управлінню кордонами за допомогою електронних віз тощо. У той же час міжнародне співробітництво та багатосторонні угоди повинні продовжувати забезпечувати рівномірний і широкий доступ до вакцин Covishield, які постачає COVAX, що допоможе уникнути подвійних стандартів, які можуть ще більше вплинути на країни з низьким і середнім рівнем доходу.

У відповідь на пандемію G20 у Римі видало кілька рекомендацій щодо

майбутнього туризму. Вони базуються на семи взаємопов'язаних сферах політики:

- 1) безпечна мобільність;
- 2) кризовий менеджмент;
- 3) стійкість;
- 4) інклюзивність;
- 5) зелене перетворення;
- 6) цифровий перехід;
- 7) інвестиції та інфраструктура [46].

Вирішення цих проблем вимагатиме від міжнародних організацій використання повною мірою своїх ресурсів для відновлення довіри мандрівників, одночасно допомагаючи індустрії туризму адаптуватися та вижити.

Таким чином, пандемія змусила міжнародні організації переглянути існуючі стандарти у галузі з огляду на їх безпечність. Ця робота передбачає спільний підхід і базується на зусиллях, які здійснюються міжнародними організаціями та галузевими асоціаціями з подорожей і туризму. У цій роботі міжнародні організації співпрацюють із урядами та експертами в галузі охорони здоров'я, одночасно забезпечуючи врахування потреб приватного сектору та їх інтеграцію в державну політику на національному рівні.

Висновки до першого розділу

Проведене дослідження теоретичних основ регулювання туристичної індустрії та впровадження стандартів туристського управління дозволило здійснити наступні висновки та узагальнення:

- 1) Стандарти існують в усіх сферах життя. За визначенням ISO стандарт – це документ, який містить вимоги, специфікації, інструкції або характеристики, які можна використовувати послідовно для забезпечення того, щоб матеріали, продукти, процеси та послуги відповідали своїм цілям.

Стандарти ISO узгоджуються експертами на міжнародному рівні. За вітчизняним законодавством стандартом визначено нормативний документ, який встановлює правила, настанови або характеристики та впорядковує певну сферу. Туристичні компанії технічно вважаються підприємствами гостинності, оскільки вони у своїй діяльності покладаються на надійне обслуговування клієнтів задля забезпечення доходності власних операцій та послуг. Це важливий сектор економіки. Найважливішими інструментами державного регулювання діяльності туристичних організацій та захисту прав споживачів туристичних послуг є стандартизація, сертифікація та ліцензування у туризмі.

2) Україна має достатні передумови для розвитку туризму. Основним джерелом нормативно-правового регулювання туристичного ринку в Україні є Закон України «Про туризм». Стандарти в галузі туризму є частиною національної системи стандартизації України, що визначає цілі та завдання стандартизації в туристичній діяльності, засобів розміщення, основні принципи та організацію робіт, категорії нормативних документів, види стандартів та основні положення з міжнародного співробітництва. Стандарти у туристичній галузі закладають основу для подальшого розвитку туристичної галузі в Україні.

3) Зважаючи на значні виклики для здоров'я, які були викриті внаслідок боротьби із Covid-19, туристична галузь зазнала впливу значних обмежень, а стандарти – коригувань. Зважаючи на необхідність впровадження спеціальних вимог, які би мінімізували поширення Covid-19 впроваджено міжнародний стандарт ISO/PAS 5643:2021 – Туризм і супутні послуги (Вимоги та рекомендації щодо зменшення поширення Covid-19 у туристичній галузі). Крім того, задля безпечних подорожей внесено зміни у протоколи Всесвітньої ради із подорожей і туризму. Вплив Covid-19 на туристичну індустрію дає можливість переглянути майбутнє туризму та прискорити довготривалі пріоритети, такі як вирішення проблеми зміни клімату та сприяння переходу на відновлювані джерела енергії. У відповідь на пандемію G20 у Римі видало

кілька рекомендацій щодо майбутнього туризму. Тож, міжнародні організації співпрацюють із урядами та експертами в галузі охорони здоров'я, одночасно забезпечуючи врахування потреб приватного сектору та їх інтеграцію в державну політику на національному рівні.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ВИКОНАННЯ СТАНДАРТІВ ТУРИСЬКОГО УПРАВЛІННЯ НА ПРИКЛАДІ ТУРОПЕРАТОРА ТОВ «САКУМС»

2.1. Загальна характеристика функціонування ТОВ «Сакумс»

Об'єктом дослідження виступає туроператор ТОВ «Сакумс» (ЄДРПОУ – 39755353; дата створення – 20.04.2015). Повна назва компанії – Товариство з обмеженою відповідальністю «Сакумс» (скорочено ТОВ «Сакумс»). Компанія ТОВ «Сакумс» зареєстрована за юридичною адресою: Україна, 01001, м. Київ, провул. Т. Шевченка, буд. 7/1, офіс 8. Контактні дані туроператора: +380684339984. Керівником підприємства є Притоліук Мар'яна Миколаївна, яка є і засновник товариства із часткою у 90% від статутного капіталу [35].

Основний вид діяльності ТОВ «Сакумс» є діяльність туристичних операторів (рис. 2.1).

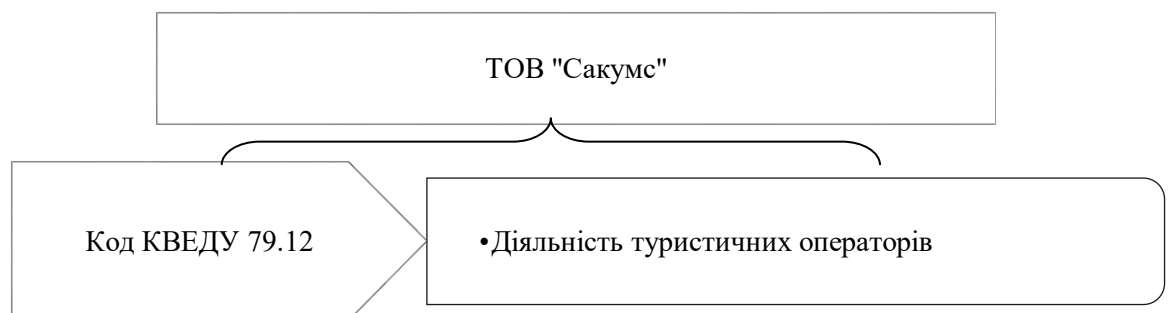


Рис. 2.1. Основний вид діяльності ТОВ «Сакумс»

Джерело: складено автором на основі [36].

Розмір статутного капіталу ТОВ «Сакумс» становить 10 000,00 грн. [35].

Підприємство діє на ринку туризму України 15 років. У 2018 році туроператор «Сакумс» отримав відмітного знаку «Вибір України – 2018», який

став свідченням лідерства у туристичній індустрії [26].

Сьогодні ТОВ «Сакумс» забезпечує:

- збільшення кількості звернень від туристичних агенцій та мандрівників;
- постійне підвищення конкурентоспроможності туристичних продуктів; клієнт-орієнтований сервіс;
- надійну ділову репутацію; практично повний спектр туристичних послуг [26].

Наразі діяльність туроператора «Сакумс» зосереджена на виконанні турів автобусним транспортом. Тимчасово не задіюється авіаційний транспорт через російсько-українську війну.

Автобусні тури здійснюються за наступними туристичними продуктами: тури з відпочинком на морі; тури з відпочинком на морях і озерах України; екскурсійні тури; тури вихідного дня; тури з виїздом з м. Києва; економ тури; гірськолижні тури; тури по Україні [26]. Географія турів обмежена специфікою використання автобусного транспорту та включає тури до Європи.

В окрему категорії виділено тури для школярів та тури до дитячих таборів, трансфер по яких здійснюється автобусами, насамперед, це наступні тури: екскурсійні тури; гірськолижні тури; тури з відпочинком на морі; тури на шкільні канікули; новорічні і різдвяні тури; тури без нічних переїздів; економ-тури.

Крім того ТОВ «Сакумс» пропонує автобусні чартери до таких країни: Болгарія; Польща; Туреччина; Україна; Хорватія; Чорногорія.

Туроператор «Сакумс» володіє власними автобусами та має низку домовленостей з іншими партнерами перевізниками, завдяки чому компанія може запропонувати автобус для будь-якої кількості пасажирів, від 8 і до 75 пасажирських місць [26].

Для стимулювання збуту ТОВ «Сакумс» використовує зовнішню рекламу на фасаді офісу, який розміщено у місці із великим клієнтопотоком. Також створено групу та власну сторінки у соціальній мережі Facebook [25],

та месенджері Telegram. На сторінці компанії у Facebook розміщуються актуальні пропозиції та реклами турів, наразі сторінка має 17 тис. підписників.

На сайті компанії наочно відображено асортимент програмних турів ТОВ «Сакумс» [1]. У рекламних матеріалах та на сайті компанії по кожному туру присутня інформація стосовно програми, ціни та існуючих акцій, також існує можливість обрати дату туру, залишити відгук та зв'язатися із менеджером [54]. Тури по Україні ТОВ «Сакумс» пропонує у трьох напрямках: тури з відпочинком на морях і озерах України, тури по Україні та тури вихідного дня. Наразі через безпекову ситуацію в Україні географія пропозицій турів обмежена і зосереджена на локаціях Західної України. У розділі турів по морях та озерах ТОВ «Сакумс» пропонує тури до Волинської області (Шацькі озера), Одеської області (Чорне море) із виїздом із м. Києва та Одеси. Тимчасово припинені тури до Запорізької та Херсонської областей, зменшена туристична активність до одеської області. Дані тури мають сезонність відповідно до погодних умов – травень-вересень, що пояснюється специфікою пляжного відпочинку. Щодо самих регіонів, то Волинь має значні природні рекреаційні ресурси, а Одеський регіон – потужний розважальний асортимент культурно-пізнавальних заходів. У розділі автобусних турів по Україні представлені тури до багатьох областей України із акцентом на осередки туристичного потенціалу регіонів. Загалом по Україні компанія пропонує 40 автобусних турів [26].

Географія виїзних турів туроператора «Сакумс» налічує 62 країни. Наразі тимчасово туроператор пропонує тури до наступних країн Європи: у двох напрямках: тури до Європи; гірськолижні тури [26]. Тури по Європі, як правило, культурно-пізнавальні тривалістю 3-7 днів. Під час цих турів туристи ознайомлюються із традиціями та культурою певної країни, її гастрономічними особливостями тощо. Загалом ТОВ «Сакумс» пропонує тури до наступних країн: Австрія (24 турів); Албанія (3 турів); Болгарія (5 турів); Великобританія (2 турів); Греція (6 турів); Данія (6 турів); Естонія (8 турів); Іспанія (2 турів); Італія (10 турів); Латвія (16 турів); Литва (14 турів);

Македонія (6 турів); Нідерланди (15 турів); Німеччина (18 турів); Норвегія (6 турів); Польща (23 турів); Румунія (7 турів); Сербія (3 турів); Словаччина (12 турів); Словенія (3 турів); Туреччина (9 турів); Угорщина (14 турів); Фінляндія (3 турів); Франція (14 турів); Хорватія (5 турів); Чехія (17 турів); Чорногорія (2 турів); Швейцарія (6 турів); Швеція (11 турів) [2]. Дані тури включають трансфери, готельне обслуговування, екскурсії, культурно-пізнавальні, гастрономічні та інші дозвілєві заходи. Натомість гірськолижні тури мають спортивний напрямок. Туроператор у цій категорії пропонує тури до Польщі та Словаччини. Дані тури включають трансфери, готельне обслуговування та дозвілєві заходи. Для дітей діють спеціальні пропозиції щодо екскурсійних автобусних поїздок до країн Європи та поїздок до дитячих таборів (Болгарія, Туреччина, Греція, Словаччина, Польща і Німеччина). Дані тури включають трансфери, готельне обслуговування, та багато дозвілєвих заходів та івентів.

Далі представимо результати діяльності туроператора ТОВ «Сакумс» у 2020-2021 роках на рис. 2.2.

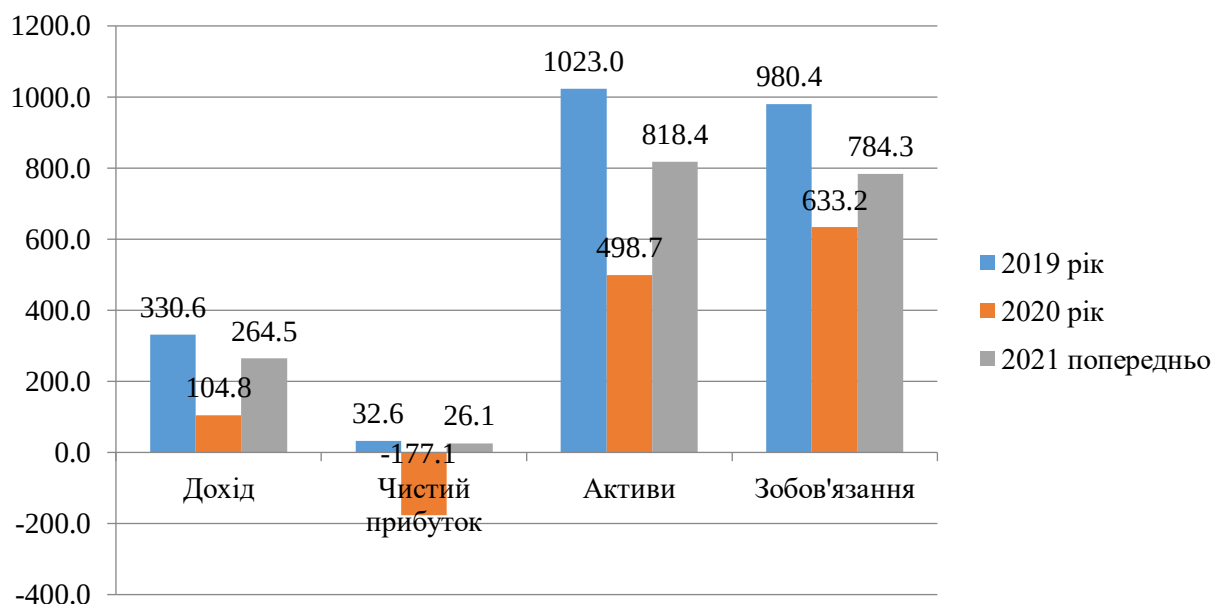


Рис. 2.2. Фінансові результати діяльності ТОВ «Сакумс»
за 2021-2021 роках

Джерело: складено автором на основі [34].

Далі виконаємо аналіз ефективності діяльності ТОВ «Сакумс», виходячи із аналізу останньої оприлюдненої фінансової звітності за 2019-2020 роки.

У таблиці 2.1 представимо горизонтальний аналізу активів ТОВ «Сакумс».

Таблиця 2.1

Горизонтальний аналіз активів ТОВ «Сакумс», тис. грн.

Показник, тис. грн.	2019	2020	Абс. приріст, +,-	Відн. приріст, %
Необоротні активи	5,3	3,1	-2,2	-41,51
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	64,4	0	-64,4	-100
Інша поточна дебіторська заборгованість	943,7	478,9	-464,8	-49,25
Оборотні активи	1017,7	495,6	-522,1	-51,3
Активи	1023	498,7	-524,3	-51,25

Джерело: [34].

Зменшення суми балансу зумовлене зменшенням оборотних активів на 522,1 тис. грн. Це свідчить про зниження господарського потенціалу. Тобто у підприємства скорочується обсяг наявного у розпорядженні майна. Це стало наслідком впливу пандемії на галузь.

У таблиці 2.2 представимо горизонтальний аналізу пасивів ТОВ «Сакумс»

Таблиця 2.2

Горизонтальний аналіз пасивів ТОВ «Сакумс», тис. грн.

Показник, тис. грн.	2019	2020	Абс. приріст, +,-	Відн. приріст, %
Власний капітал	42,6	-134,5	-177,1	-415,73
Довгострокові зобов'язання	0	0	0	-
Товари, роботи, послуги	323,9	0	-323,9	-100
Інші поточні зобов'язання	647,9	603,2	-44,7	-6,9
Короткострокові зобов'язання	980,4	633,2	-347,2	-35,41
Баланс	1023	498,7	-524,3	-51,25

Джерело: [34].

У компанії зменшується сума наявних джерел фінансування для залучення активів, що зумовлено зниження власного капіталу на 177 тис. грн. за рахунок накопичених збитків. Факт зниження суми власного капіталу вказує на погіршення стану благополуччя власників. Скорочення загальної суми зобов'язань призводить до підвищення незалежності від зовнішніх постачальників фінансових ресурсів, хоча стримує більш повне розкриття наявного потенціалу компанії.

У таблиці 2.3 представимо показники стійкості та платоспроможності.

Таблиця 2.3

Показники стійкості та платоспроможності ТОВ «Сакумс» у 2019-2020
рр., частка одиниці

Показник	2019	2020	Абс. приріст, +,-	Відн. приріст, %
Фінансова автономія	0,04	-0,27	-0,31	-747,66
Поточна ліквідність	0,01	0,01	-0	-9,44

Джерело: [34].

Складна ситуація на ринку зумовила зниження основних показників стійкості та платоспроможності. Так, показник фінансової економії зменшився на 0,31 одиниць і досяг негативного значення. Пасивна частина балансу вказує на переважання зобов'язань у джерелах фінансування та критично низький рівень власного капіталу. На кінець 2020р. підприємство неспроможне самостійно профінансувати власні активи. Значення поточної ліквідності знаходилося нижче нормативної межі у 2019 році, за результатами 2020 року ситуація погіршилася.

Сума чистого збитку компанії становить 177,1 тис. грн у 2020 році, що вказує на деградацію компанії та недостатню якість поточної бізнес-моделі (рис. 2.3).

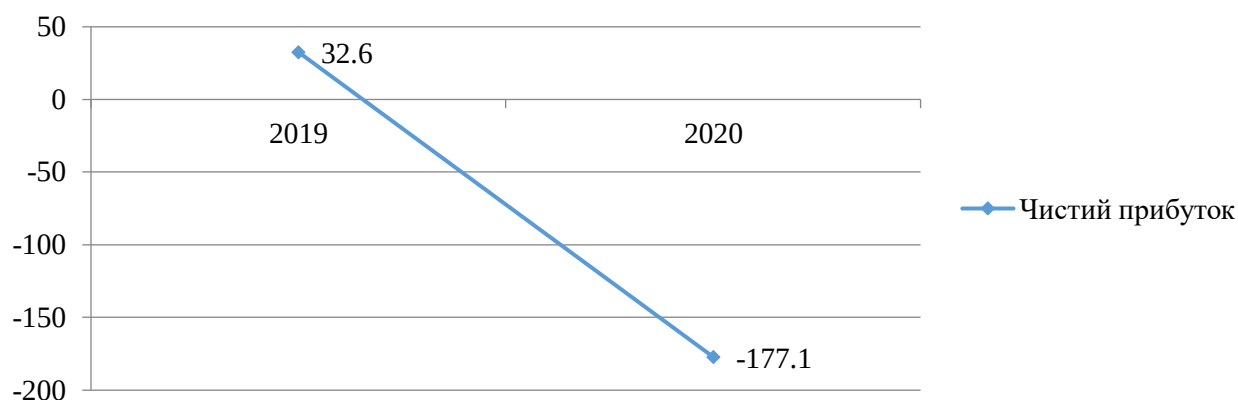


Рис. 2.3 Динаміка чистого прибутку ТОВ «Сакумс»

Джерело: [34].

Таким чином, об'єктом дослідження обрано туроператора ТОВ «Сакумс». Це потужний вітчизняний туроператор, який спеціалізується на виїзних турах, внутрішніх турах по Україні та турах для в'їзних туристів. Наразі через безпекову ситуацію протягом лютого-квітня 2022 року туроператор призупинив свою діяльність. І із травня 2022 року відновив надання послуг, обмеживши їх асортимент внутрішніми турами до умовно безпечних регіонів України та виїзними турами до країн Європи. Зараз туроператор пропонує автобусні тури, які здійснюється власним парком. Внаслідок кризового стану галузі через негативний вплив пандемії (2020-2021 роки) та через російсько-українську війну (2022-2023 роки) підприємство знаходиться у незадовільному фінансовому стані.

2.2. Оцінка стану впровадження стандартів та їх виконання у діяльності ТОВ «Сакумс»

У своїй діяльності туроператор керується наступними законодавчими актами:

- Господарським Кодексом України [5] для укладання договорів та ведення господарської діяльності;
- Податковий Кодекс України при нарахуванні та сплаті податків [29];
- Закон України «Про туризм» [13] при формування туристичних продуктів та надання туристичних послуг;
- Закон України «Про захист прав споживачів» при обслуговуванні клієнтів.

У відносинах із співробітниками ТОВ «Сакумс» виконує норми Кодексу законів про працю [11].

Крім цих основних документів у своїй діяльності ТОВ «Сакумс» керується Положеннями про Міністерство культури і туризму України; Положеннями про Державну службу туризму і курортів; Порядком організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення та Ліцензійними умовами здійснення туроператорської та турагентської діяльності [21].

Загалом компанією організовано 2800 турів в Україні та закордоном. А клієнтська база налічує 58 000 клієнтів, які скористалися послугами туроператору [26].

Проте туроператор ТОВ «Сакумс» не обмежується цим списком. Якщо у клієнта є індивідуальні побажання – професіонали компанії зроблять все, щоб їх задовольнити.

Основні напрямки діяльності туроператора ТОВ «Сакумс» представлені на рис. 2.4.

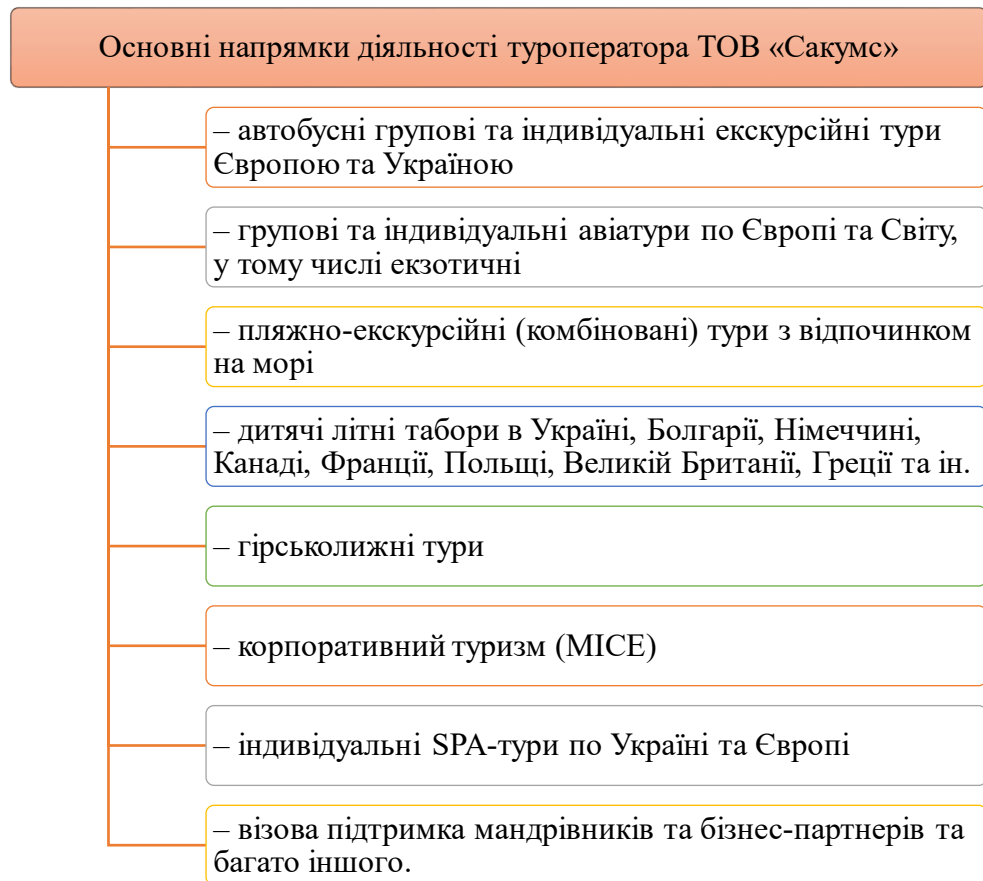


Рис. 2.4. Основні напрямки діяльності туроператора ТОВ «Сакумс»
Джерело: складено автором на основі [26].

У своїй діяльності ТОВ «Сакумс» керується наступними стандартами у галузі туризму [41]:

1) Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1-95 «Проектування туристичних послуг» [6]. Цим стандартом підприємство керується при формуванні пакету документів по спроектованому туру та у самому процесі проектування туристичних послуг. Цей стандарт надає можливості розробляти й укомплектовувати туристичні подорожі [20].

2) Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування» [7].

3) Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів». Цим стандартом установлені вимоги до туристичних та екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку

життя і здоров'я туристів та екскурсантів, методи їх контролю і потрібний для цілей обов'язкової сертифікації туристичних послуг [8]. Цей стандарт для ТОВ «Сакумс» є основним документом, яким він користується для забезпечення безпеки туристів при наданні їм туристичних послуг.

При проектуванні послуг та у процесі обслуговування туристів ТОВ «Сакумс» також опирається на класифікацію готелів, визначену у ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Цим стандартом встановлена класифікація готелів різних організаційно-правових форм. Стандарт використовується підприємством із метою сертифікації готелів при наданні послуг та укладанні договорів на туристичне обслуговування.

Далі розглянемо процес проектування туристичного продукту ТОВ «Сакумс», який складається із наступних етапів:

- 1) проектування кожної послуги, яка включається відповідно до програми обслуговування туристів
- 2) проектування турпродукту в цілому.

Короткий опис туру конкретизують в проекті програми обслуговування туристів, що являє собою перелік послуг, визначних об'єктів та дозвіллевих заходів, які надають туристам в певній послідовності, часі, місці і умовах обслуговування [17].

Розробка програми обслуговування ТОВ «Сакумс» включає етапи, які представлено на рис. 2.5. Тож на 1-му етапі виконується Розробка маршруту подорожі (заздалегідь наміченого шляху туристичної подорожі (походу, екскурсії), який характеризується певним порядком пересування туристів по географічним пунктам) – вибір пунктів маршруту, визначення їх послідовності, вибір певного виду маршруту (лінійний, кільцевий, радіальний, комбінований). На другому етапі виконується визначення об'єктивних обмежень, пов'язаних з інфраструктурою, та вибір переліку туристичних підприємств – виконавців послуг (вибір виду транспорту, підприємства розміщення або місце стоянки (кемпінгу), підприємств, що здійснюють трансфер та туристичний супровід). Результатом етапу стає розроблений туристичний пакет. На етапі 3

виконується змісту та/або переліку екскурсій, об'єктів показу, туристичних походів, прогулянок, комплексу дозвілєвих заходів.



Рис. 2.5. Розробка програми обслуговування ТОВ «Сакумс»

Джерело: складено автором

Результат даного етапу стає сформований комплекс послуг на маршруті та можливості туриста щодо отримання додаткових туристично-екскурсійних послуг. На 4-му етапі проводиться розрахунок тривалості, тобто часу для подолання відрізків шляху, огляду об'єктів показу, тривалості екскурсій, організації харчування та розміщення, в результаті чого визначається необхідний термін надання послуг кожним підприємством-виконавцем послуг, тривалості перебування в кожному із пунктів маршруту. На 5-му етапі формується суб'єктивні обмеження, які впливають із можливостей ТОВ «Сакумс». На 6-му етапі здійснюється корегування маршруту та інших складових туру відповідно до можливостей ТОВ «Сакумс», результатом даного етапу стає розроблений тур. На 7-му етапі складається програма обслуговування туристів [17].

На наступному етапі відбувається маркетингове просування туристичного продукту та укладаються договори із підрядниками і агенціями й виконується обслуговування клієнтів. Тож, виходячи із основних напрямів діяльності, господарська діяльність ТОВ «Сакумс» здійснюється із використанням договорів із підрядниками: перевізниками, готелями, закладами харчування. Дані договори містять стандартні вимоги щодо повноти та якості надання послуг, прав, відповідальності та обов'язків сторін. Як правило, договори із підрядниками укладаються по типовим формам, наданими підрядниками.

Щодо міждержавного стандарту ГОСТ 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування», то цим стандартом встановлені обов'язкові та рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг, які надає ТОВ «Сакумс», працюючи на ринку туристичних послуг. Цей стандарт став основою для розробки внутрішнього стандарту обслуговування клієнтів ТОВ «Сакумс». Загалом представлена на сайті інформація по туристичному туру містить усі необхідні деталі та максимально забезпечує потребу клієнта стосовно інформування про туристичну послугу, також вказуються додаткові послуги за кожним туром та їх вартість. Підприємство дотримується основних вимог до каталогів туристичної пропозиції.

Обслуговування клієнтів ТОВ «Сакумс» передбачає використання прямих та непрямих каналів. Прямим каналом збуту є власний сайт компанії, на якому існує можливість обрати тур, отримати консультацію та виконати замовлення. Непрямі канали передбачають використання мережі турагенцій, із якими укладаються агентські угоди.

Для укладання такого договору необхідні такі установчі документи від турагентства: Копія свідоцтва про реєстрацію (для зареєстрованих з 07 травня 2011 року або Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб); Копія свідоцтва платника податку; Копія банківської гарантії; Копія ліцензії (за наявності) [9]. Після підписання договору розпочинається співпраця. Турагенції укладають із клієнтами Договори на туристичне обслуговування із

клієнтами. Відповідно до даного договору турист здійснює вибір туристичних послуг із запропонованих ТОВ «Сакумс», які містять таку інформацію: назва туру, дати туру; загальна кількість подорожуючих згідно до заявки; країна; транспорт; маршрут; готель; трансфер; розміщення в готелях; харчування; медична страховка; інші послуги; екскурсії. Відповідно до договору оплата за послуги здійснюється туристом у обсязі 100% вартості туристичних послуг в момент укладення договору. Загалом договір містить усі істотні аспекти, необхідні для якісного надання послуг. Крім того передбачено система штрафів на випадок відмови із боку туриста від продукту чи послуг у наступних обсягах:

- відмова більш ніж за 45 діб (включно) до дати від'їзду – 20% від вартості туру;
- відмова від 44 діб до 36 діб включно – 35 % від вартості туру;
- відмова від 35 діб до 15 діб включно - 70% від вартості туру;
- відмова від 14 діб та менше – 100% від вартості туру.

Винятком вважається ануляція туру, пов'язана із нещасним випадком, який трапився безпосередньо із Туристом. У такому разі при наявності підтвердних документів, сума до повернення становить різницю між фактично сплаченою туристом та тією, що вже фактично витрачені за замовлені послуги.

Внутрішні стандарти обслуговування клієнтів містять два розділи: повнота послуг та якість надання послуг. Відповідно до даних стандартів працівників ТОВ «Сакумс» та турагенції, які співпрацюють із туроператором зобов'язані забезпечити туриста необхідною інформацією про тур і особливості його виконання, необхідність та умови медичного страхування та страхування від нещасного випадку, повідомити про ціни, умови оплати, розпорядок та умови проживання в готелі чи апартаменті, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового, митного режиму, перетинання державного кордону. За умови оплати повної вартості туристичного продукту туристом, забезпечити туриста необхідними документами для туристичної подорожі не пізніше ніж за 3 дні до виїзду.

Забезпечити бронювання туристичних послуг відповідно до заявки туриста. Крім цього працівники ТОВ «Сакумс» та турагенств мережі повинні інформувати Туриста про:

- основні вимоги пропонованих до оформлення виїзних документів, термінів їх оформлення тощо;
- програму туристичного обслуговування (яка є невід’ємним додатком до укладеного договору із туристом або групою туристів);
- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення; характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування; про правила в’їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там; про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів; про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість; відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи; відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов’язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати.

Крім цього, турагенція за кожним туром повинна закріпити відповідального менеджера, який сприятиме туристу отримати повний спектр оплачених послуг відповідно здійсненій оплаті та сприяти повному задоволенню клієнтів від отриманого досвіду. Для дотримання розроблених внутрішніх стандартів обслуговування клієнтів, вони доведені до працівників та мережі агентств, із якими працює туроператор.

Так як туристичні продукти ТОВ «Сакумс» передбачають автобусні перевезення, то основним напрямком застосування норм міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і

екскурсантів» є організація автобусних перевезень. До того ж, при організації автобусних турів дотримуються правила, які регулюють пасажирські перевезення як в Україні, так і в приймаючій країні. Специфікою міжнародного автобусного туру є те, що неможливо визначити точний час прибуття в готель в зв'язку із тим, що під час подорожі перетинаються кордони, час проходження яких точно передбачити неможливо. Також велике значення в турах мають погодні умови і затори на дорогах. По дорозі автобус робить санітарні зупинки кожні 3-4 години. Точний час збору групи, початку сніданку, від'їзду з міста або готелю оголошує супроводжуючий. Туристам потрібно вчасно прибути до місця збору, так як автобус не може очікувати туристів більш ніж 15 хвилин (щоб не порушувати подальшу програму туру). Туристи, які запізнилися, наздоганяють групу самостійно і за свій рахунок. Екскурсії в містах проводять місцеві ліцензійні гіді. Вільний час надається для більш детального огляду визначних пам'яток, відвідування музеїв, шопінгу, прогулянок по вулицях міста тощо. Дітей віком до 5 років в автобусні екскурсійні тури брати не рекомендується. У автобусі обов'язково присутній супроводжуючий, співробітник ТОВ «Сакумс», в обов'язки якого входить супровід групи по всьому маршруту, поселення туристів в готелі, організація зустрічей групи з гідями, збір і надання інструкцій групи під час туру. Крім того супроводжуючий намагається зробити поїздку приємнішою, надає відповіді на запитання туристів та допомагає вирішувати проблеми, які виникають. Автобус, на якому подорожують туристи, здійснює екскурсії за програмою і доставляє туристів до готелю. У вільний час транспортне обслуговування не передбачено. Фірма залишає за собою право заміни порядку проведення екскурсій або ж заміни однієї екскурсії на іншу – рівноцінну.

При проходженні кордону пасажири повинні слухати інструкції супроводжуючого, який буде оголошувати, коли необхідно приготувати паспорт, коли можна вийти із автобуса тощо. На кордоні суворо заборонено знімати на фото- або відеокамеру. Прикордонник має право конфіскувати

апарат без повернення власнику. Під час паспортного контролю українська сторона перевіряє невідомість паспорта, а країна в'їзду – справжність візи. У країни ЄС безмитно дозволено ввозити 2 пачки сигарет, 4 літри вина, 16 літрів пива 1 літр міцних спиртних напоїв. Крім того, турист може ввозити з собою медикаменти, законно куплені за рецептом, або гомеопатичні ліки призначені для самостійного лікування. Якщо турист подорожує із неповнолітніми дітьми – потрібно взяти із собою необхідні документи (дитина повинна мати паспорт або її фото повинно бути вклеєне до паспорту батьків; у дитини повинна бути відкрита віза, а якщо їде тільки один з батьків необхідний дозвіл на виїзд від іншого тощо). У будь-якому екскурсійному турі передбачаються зупинки для обміну євро або доларів на місцеву валюту [27].

Зважаючи на вищенаведене у таблиці 2.4 проведемо оцінку стану впровадження стандартів та їх виконання у діяльності ТОВ «Сакумс».

Таблиця 2.4

Оцінку стану впровадження стандартів та їх виконання у діяльності
ТОВ «Сакумс»

№ п/п	Показник	Оцінка, балів
1	Норми встановлені законодавством України	10
	Закон України «Про туризм»	10
2	Державні стандарти	8
	1) 28681.1-95 «Проектування туристичних послуг»	9
	2) 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування»	7
	3) 28681.3-95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів»	8
3	Внутрішні стандарти обслуговування клієнтів	7,5
	– рівень дотримання працівниками ТОВ «Сакумс»	9
	– рівень дотримання працівниками мережі агенцій	6

Джерело: складено автором.

Отже, підприємство у своїй діяльності у повній мірі дотримується норм чинного законодавства України. В частині дотримання та впровадження державних стандартів, то найбільш проблематичним є дотримання стандарту

вимог щодо туристично-екскурсійного обслуговування, дотримання яких ускладнено вітчизняними реаліями, у яких працює компанія наразі. І в той же час підприємство має високий рівень виконання державних стандартів туристичної галузі – 8 балів (рис. 2.6).



Рис. 2.6. Результати оцінки стану впровадження стандартів та їх виконання у діяльності ТОВ «Сакумс»

Джерело: складено автором.

Найбільш проблемним аспектом стандартизації послуг туроператора ТОВ «Сакумс» є дотримання внутрішніх стандартів якості обслуговування клієнтів. При реалізації туристичної послуги працівниками ТОВ «Сакумс» внутрішні стандарти виконуються на високому рівні. Проблемним напрямом залишається впровадження внутрішнього стандарту обслуговування клієнтів та дотримання його мережею агенцій, із якими співпрацює туроператор. Тож для ефективності стандартизації послуг та дотримання стандартів необхідним є посилення контролю над обслуговуванням клієнтів мережі агенцій.

Висновки до другого розділу

Проведений аналіз впровадження та виконання стандартів туристського управління в ТОВ «Сакумс» дозволив здійснити наступні висновки та узагальнення:

1) Об'єктом дослідження обрано туроператора ТОВ «Сакумс» (ЄДРПОУ – 39755353), який у 2018 році отримав відмітного знаку «Вибір України – 2018». Це потужний вітчизняний туроператор, який спеціалізується на виїзних турах, внутрішніх турах по Україні та турах для виїзних туристів. Наразі через безпекову ситуацію протягом лютого-квітня 2022 року туроператор призупинив свою діяльність. І з травня 2022 року відновив надання послуг, обмеживши їх асортимент внутрішніми турами до умовно безпечних регіонів України та виїзними турами до країн Європи. Зараз туроператор пропонує автобусні тури, які здійснюються власним парком. Наразі туроператор «Сакумс» пропонує 40 автобусних турів по Україні, асортимент яких охоплює майже усі області (окрім, Запорізької, Херсонської, Харківської, Чернігівської, Сумської, Донецької та Луганської де наразі підвищений рівень небезпеки). Крім цього, туроператор пропонує широкий асортимент міжнародних турів для дітей, включно із дитячими таборами. Географія пропозиції міжнародних турів суттєво обмежена внаслідок відсутності авіасполучення із Україною. Тому наразі компанія пропонує тури до наступних країн Європи: Австрія; Албанія; Болгарія; Великобританія; Греція; Данія; Естонія; Іспанія; Італія; Латвія; Литва; Македонія; Нідерланди; Німеччина; Норвегія; Польща; Румунія; Сербія; Словаччина; Словенія; Туреччина; Угорщина; Фінляндія; Франція; Хорватія; Чехія; Чорногорія; Швейцарія; Швеція. Такі тури, як правило, здійснюються із культурно-пізнавальною метою. Узимку до них додаються гірськолижні тури.

2) У своїй діяльності туроператор «Сакумс» дотримується нормативних актів, які регулюються його послуги та їх надання. Реалізації туристичних продуктів здійснюється прямими (через сайт, офіс та соціальні мережі) та непрямими каналами (мережею турагенцій, із якими укладено відповідні

договори).

У своїй діяльності ТОВ «Сакумс» керується наступними стандартами у галузі туризму: міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1-95 «Проектування туристичних послуг»; міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування» [7]; міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів». При проектуванні послуг та у процесі обслуговування туристів ТОВ «Сакумс» також опирається на класифікацію готелів, визначену у ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Стандарт 28681.2-95 став основою для розробки внутрішнього стандарту обслуговування клієнтів ТОВ «Сакумс».

У діяльності ТОВ «Сакумс» рівень впровадження та дотримання стандартів перебуває на високому рівні. А для ефективності стандартизації послуг та дотримання стандартів необхідно посилення контролю над обслуговуванням клієнтів мережі агенцій.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТОВ «САКУМС» ЗА РАХУНОК ВПРОВАДЕННЯ СТАНДАРТІВ ТУРИСЬКОГО УПРАВЛІННЯ

3.1. Впровадження комплексної системи контролю якості дотримання стандартів туриського управління

Із аналізу, виконаного у попередньому розділі, з'ясовано, що основна проблема у частині впровадження та дотримання стандартів туриського управління полягає у доведенні стандартів обслуговування клієнтів до мережі агенції та встановлення ефективного механізму контролю їх дотримання всією мережею. Менеджери мережі агенцій і працівники ТОВ «Сакумс» дотримуються законодавчо встановлених норм на високому рівні, а державних стандартів – на достатньому рівні. Виконання внутрішніх стандартів обслуговування клієнтів потребує впровадження комплексної системи контролю якості дотримання стандартів туриського управління.

На рис. 3.1. представимо систему контролю якістю дотримання стандартів обслуговування клієнтів, яка складається із дев'яти послідовних кроків, які дозволять не тільки посилити контроль над впровадженням стандартів, а сформувати необхідну систему контролю за якістю їх впровадження. Дотримання представленої системи дозволить у значній мірі посилити виконання стандартів не тільки працівниками ТОВ «Сакумс», а і мережею агенцій, які співпрацюють із туроператором, що матиме позитивний вплив на якість обслуговування туристів мережею. При цьому запроваджена система передбачає органічну інтеграцію на усіх рівнях, що дозволить залучити усіх працівників до виконання внутрішніх стандартів обслуговування.



Рис. 3.1 Комплексна система впровадження та контролю стандартів якості обслуговування ТОВ «Сакумс»

Джерело: складено автором на основі [56].

Гарний сервіс є життєво важливим для успіху ТОВ «Сакумс», і перший крок до покращення якості послуг – це зробити його пріоритетом. Надання високоякісних послуг кваліфікованим персоналом має вирішальне значення для підтримки конкурентоспроможності туроператора ТОВ «Сакумс». Впровадження стандартів якості послуг у кожную частину бізнесу – від загального бачення та стратегії до практичних аспектів, як-от навчання персоналу, обслуговування клієнтів і системи й процедури на робочому місці – збереже конкурентоспроможність ТОВ «Сакумс» та допоможе йому розвиватися.

Так, кожен бізнес повинен мати бачення, і, включивши якість послуг у своє бачення, компанія чітко визначатиме це як основну цінність бізнесу .

Чітке бачення якості послуг допоможе компанія:

- диференціювати напрямок і стратегію бізнесу;
- приймати рішення на основі загальної філософії;
- постійно зосереджуватися на виконанні своїх обіцянок щодо надання послуг:

- при розподілі ресурсів визначте пріоритетність обслуговування
- швидко реагувати на зміни ситуації та потреби ринку.

Тож сформуємо бачення для ТОВ «Сакумс» – надавати своїм клієнтам відмінний сервіс та якість обслуговування на всіх етапах туристичної події – від замовлення до відгуку про отриманий досвід,

Після того, як ТОВ «Сакумс» має чітке бачення щодо надання якісних послуг, знадобиться загальна стратегія, щоб спрямовувати бізнес і персонал до цього бачення. Ця стратегія має пояснювати, «як» буде досягатися бачення, і включати всі практичні кроки, які потрібно зробити, щоб досягти та підтримувати високу якість обслуговування клієнтів.

Тож сформуємо стратегію обслуговування для ТОВ «Сакумс» – надійний та чесний туроператор, лідер внутрішнього та виїзного туризму України. Для підтримки даної стратегії запропонуємо наступні цілі:

- 1) досягнення лідерської позиції на ринку внутрішнього та виїзного туризму;
- 2) забезпечити рівень конверсії клієнтів на рівні 40% від клієнтської бази;
- 3) посилити лояльність клієнтів та запровадити мінімальний рівень позитивних відгуків – 80%;
- 4) досягти тотального виконання стандартів обслуговування – мінімальний достатній рівень контролю 90%.

Для виконання даних цілей необхідне чітке виконання наступних принципів якісного обслуговування (рис. 3.2)

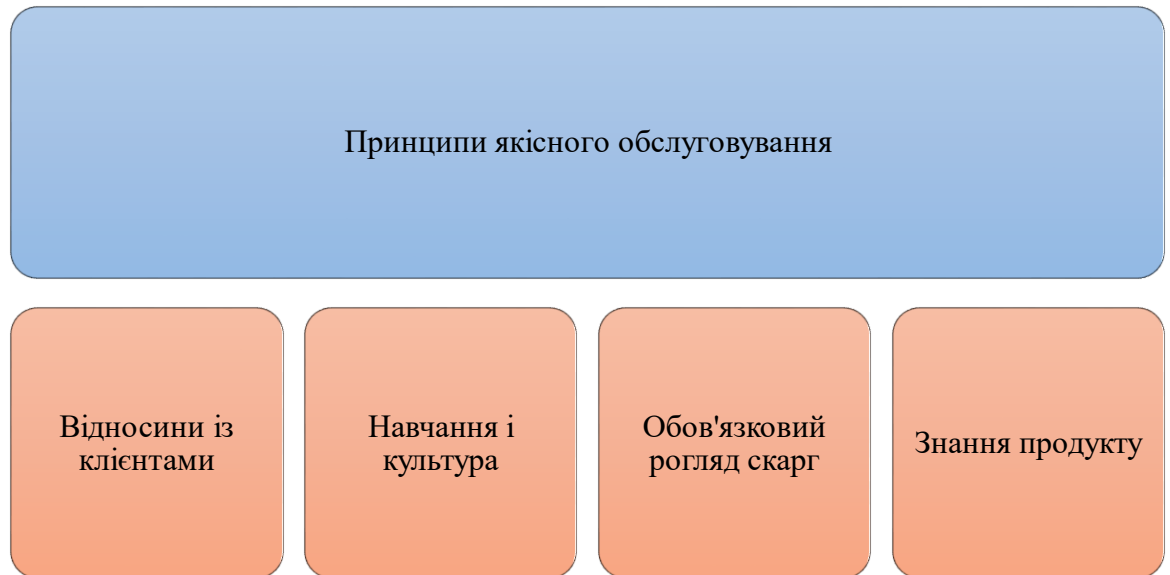


Рис. 3.2. Принципи якісного обслуговування ТОВ «Сакумс»

Джерело: складено автором на основі [56].

При цьому необхідно враховувати, що клієнтами ТОВ «Сакумс» можуть бути різні туристи із усього світу, потреби яких можуть відрізнятися. Детальне розуміння того, ким є клієнти, допоможе визначити їхні потреби та розробити шляхи покращення стандартів обслуговування клієнтів.

Для дослідження клієнтів ТОВ «Сакумс» доцільно застосовувати різноманітні опитування (у тому числі і онлайн), фокус-групи, тестування бренду, ціни та концепції, таємних покупців. Розуміння ринку та конкурентів також може сприяти покращенню стандартів обслуговування.

Співробітники ТОВ «Сакумс» є публічним обличчям туристичної компанії та відповідають за надання якісних послуг клієнтам. Тому пошук правильних людей та ефективне їх навчання повинно бути частиною системи стандартів якісного обслуговування, бо саме люди є носієм даних стандартів.

Передусім необхідно залучити та навчити керівників, адже керівники з правильним стилем управління, які показують приклад, допоможуть встановити стандарти якості послуг для усієї мережі та транслювати досвід їх впровадження.

Системи, стандарти та процедури у ТОВ «Сакумс» викладені у письмовій формі, вони повинні бути скориговані відповідно до загального бачення, стратегії та цілей туроператора. Використовуючи системи та стандарти якості обслуговування як частину повсякденної діяльності, послуги будуть надаватися послідовно та природно.

При цьому важливо регулярно вимірювати результати та керувати ними. Це допоможе переконатися, що виконання стандартів відбувається на належному рівні.

Для вимірювання цільових показників, визначених у цілях ТОВ «Сакумс» можливо застосовувати різноманітні інструменти, зокрема: дослідження клієнтів (наприклад, картки відгуків, опитування та форуми), дослідження ринку, моніторинг сайтів туристичних відгуків клієнтів (наприклад, TripAdvisor [57]), сайти соціальних мереж (наприклад, Facebook [45] і Twitter [58]).

Після того, як виконане вимірювання якості послуг, необхідно керувати результатами та включити їх у свою повсякденну роботу. Деякі способи зробити це включають визнання та винагороду персоналу, а також перегляд документації у частині її актуалізації та додаткове навчання. Визнання та винагорода є важливими інструментами для забезпечення постійної якості послуг. ТОВ «Сакумс» необхідно знайти ефективні способи відзначити та винагородити як своїх співробітників, так і клієнтів.

Для контролю та винагороди працівників ТОВ «Сакумс» необхідно:

- виконувати регулярні перевірки роботи персоналу;
- виплачувати бонуси або подарунки за досягнення цілей;
- надавати додаткові дні відпочинку;
- впровадити нагороди «Працівник місяця».

Окрім визнання та винагороди персоналу, важливо моніторити відгуки клієнтів, позитивні чи негативні, і дякувати їм за їхній внесок у покращення сервісу. Наприклад, можливо нагородити певних клієнтів знижками.

Соціальні медіа та служби онлайн-оглядів, такі як TripAdvisor, можуть значно вплинути на онлайн-репутацію. Важливою частиною обслуговування клієнтів є вчасну та адекватну реакцію на відгук..

Встановлена система стандартів якості не є фіксованою, це мобільна та гнучка структура, яка потребує постійного перегляду. ТОВ «Сакумс» необхідно регулярно переглядати якість послуг бізнесу, щоб переконатися, що підтримується високий стандарт.

Тож запроваджена комплексна система контролю якості дозволить досягти значних успіхів у якості обслуговування клієнтів та сприятиме дотриманню не тільки внутрішніх стандартів, а і державних за рахунок тотальної клієнтоорієнтованості.

Це дозволить посилити рівень виконання стандартів. Очікувані результати представимо у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Очікувані результати від впровадження системи контролю якості дотримання стандартів туристського управління ТОВ «Сакумс»

№ п/п	Показник	До впровадження Оцінка, балів	Після впровадження Оцінка, балів	Резюме
1	2	3	4	5
1	Норми встановлені законодавством України	10	10	
	Закон України «Про туризм»	10	10	
2	Державні стандарти	8	9	
	1) 28681.1-95 «Проектування туристичних послуг»	9	9	
	2) 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування»	7	9	Виконання стандартів
	3) 28681.3-95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів»	8	9	Врахування потреб клієнтів
3	Внутрішні стандарти обслуговування клієнтів	7,5	9	

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4	5
	– рівень дотримання працівниками ТОВ «Сакумс»	9	10	За рахунок навчання персоналу
	– рівень дотримання працівниками мережі агенцій	6	8	За рахунок навчання, впровадження моніторингу відгуків та таємних покупців

Джерело: складено автором.

На рис. 3.3. проаналізуємо очікувані зміни

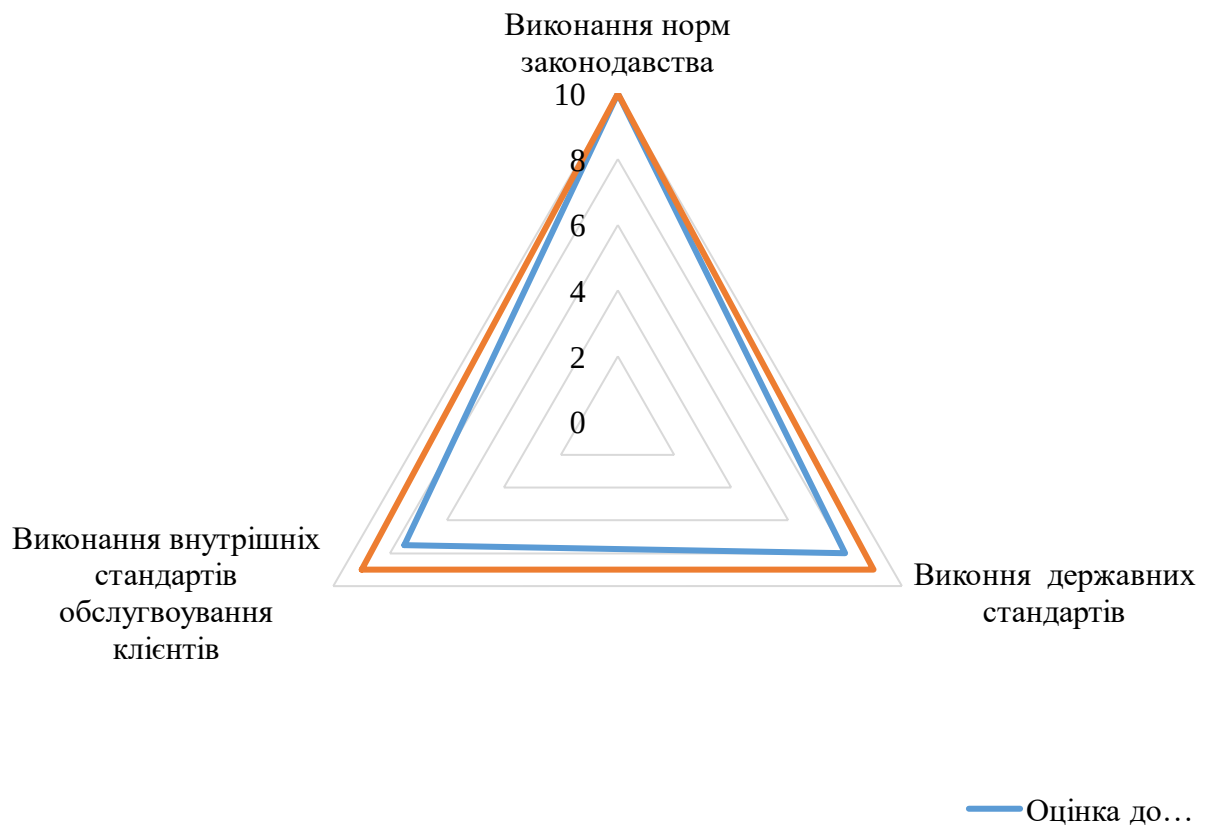


Рис. 3.3. Прогнозні зміни стану впровадження стандартів та їх виконання у діяльності ТОВ «Сакумс»

Джерело: складено автором.

Тож запроваджена комплексна система контролю якості дотримання стандартів туриського управління ТОВ «Сакумс» дозволить впровадити високі стандарти у повсякденну роботу усіх працівників туроператора та мережі агенцій. Це дозволить досягти стратегічних цілей за рахунок управління лояльністю клієнтів та впровадження клієнтороєнтового підходу у весь цикл обслуговування та забезпечити необхідний рівень безпечності пропонованих продуктів.

3.2. Розробка туру із урахуванням безпекових викликів

Сьогодні через безпекову ситуацію в Україні туристичний ринок працює у достатньо обмеженому форматі. Наразі користуються попитом внутрішні тури у західні області, на внутрішньому ринку також існує попит на МІСЕ-тури (ділові тури [30].) для проведення нарад та зустрічей колективу у неформальній обстановці.

Тож запропонуємо для ТОВ «Сакумс» діловий тур до Львову. Компанія «Сакумс» має значний досвід у організації МІСЕ-турів. У її асортименті відсутні готові рішення, які би зацікавили клієнтів відразу. В основному компанія більш сфокусована на організації значних подій для великих клієнтів. У той же час компанія не має готових рішень, наприклад, для проведення наради у Львові. Таким туром змогла би скористатися будь-яка невелика компанія. Зважаючи на це, запропонуємо дво-денний МІСЕ-тур до Львов «Львівська нарада», який би поєднував нараду та дозвілля для керівників.

На рис. 3.4. представимо схему маршруту із використанням застосунку GoogleMap.

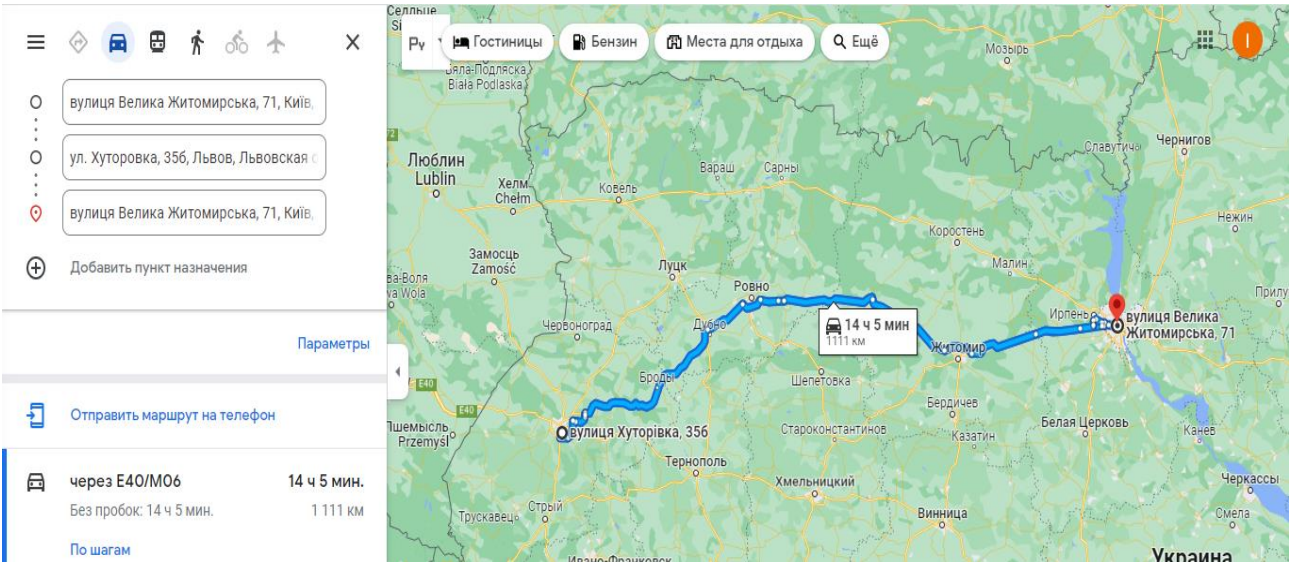


Рис. 3.4. Схема маршруту програми «Львівська нарада»

Джерело: складено автором на основі [47].

Загальна протяжність маршруту складає 1111 км., а тривалість (загальна кількість годин у дорозі) – 14 год. 5 хв.

Місце збору: м. Київ, вул. Житомирська, вул. 71.

Місце призначення: готель Патріарший – м. Львів, вул. Хуторівка, 35 б.

Деталізуємо пункти призначення:

- Київ – Львів = 414 км – 1 день.
- Львів – Київ = 414 км – 2 день.

У таблиці 3.2. сформуємо графік маршруту.

Таблиця 3.2

Графік маршруту програми «Львівська нарада»

Графік руху			Пункт призначення
Час прибуття	Час відправлення	Час зупинки	
1	2	3	4
1 день			
	8:00		м. Київ
9:55	10:10	15 хв.	м. Житомир (кава-брейк на заправці «ОККО»).
12:30	14:00	90 хв.	м. Рівно (обід у гостинному комплексі «Козацькі забави»).

Продовження табл. 3.2

1	2	3	4
1 день			
17:00		24 год.	м Львів, готель Патріарший
2 день			
	17:00		Виїзд із м. Львова
17:00	17:30	30хв	м. Рівно (кава-брейк на заправці «ОККО»).
17:30	22:00		Приїзд у Київ

Джерело: складено автором

Далі сформуємо саму програму туру «Львівська нарада».

Програма туру «Львівська нарада»

1 день

8:00 – Виїзд з Києва (м. Київ, вул. Житомирська, вул. 71).

9:55-10:10 – Зупинка у Житомирі (кава-брейк на заправці «ОККО», вул. С. Параджанова 85Б).

12:30-14:00 – Зупинка у Рівному (обід у гостинному комплексі «Козацькі Забави», м. Рівне, вул. Соборна, 420).

17:00 – Приїзд до Львова.

17:00-17:30 – Поселення до готелю «Патріарший» м. Львів, вул. Хуторівка, 35 б;

17:30-18:30 – відпочинок, вільний час.

18:30-20:00 – вечеря у готелі

2 день

08:00-09:00 – сніданок у готелі.

9:00-12:00 – Нарада у конференц залі готелю (Додаток В).

12:00-13:00 – обід у готелі.

13:00-15:00 – Екскурсія «Підземелля древнього Львова» (екскурсія підземеллями Домініканського монастиря, аптеки-музею «Під Чорним орлом» та костелу Єзуїтів).

15:00-15:30 – Виселення із готелю.

15:30 – Виїзд до Києва.

18:30-19:30 – Зупинка у Рівному (вечеря у гостинному комплексі «Козацькі Забави», м. Рівне, вул. Соборна, 420).

23:30 – прибуття до м. Києва

Калькуляція вартості MICE-туру «Львівська нарада» представлена у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Калькуляція вартості MICE-туру «Львівська нарада»

№ п/п	Назва витрат	Вартість на 1 клієнта	Загальна вартість у розрахунку на групу із 10 клієнтів
1	Оренда автобусу		10000
2	Проживання у готелі	1000	10000
3	Кава-брейки по дорозі (двічі)	100	1000
4	Обід у гостинному комплексі «Козацькі Забави»	250	2500
5	Вечеря у готелі	250	2500
6	Сніданок у готелі	100	1000
7	Оренда конференц-зали (1доба)		2200
8	Організація кава-брейку під час наради		500
9	Обід у готелі	200	2000
10	Екскурсія «Підземелля древнього Львова»	100	1000
11	Вечеря у гостинному комплексі «Козацькі Забави»	250	2500
12	Адміністративні витрати туроператора		3520
13	Прибуток туроператора		7040
14	Разом вартість туру		45760
15	У розрахунку на 1 клієнта	4576	

Джерело: власні розрахунки

Таким чином, розроблений маршрут коштуватиме для групи в 10 осіб 45760 грн.

Далі представимо контрольні елементи контролю безпеки даного туру:

1) кожному туристу надається перелік бомбосховищ по усьому маршруту пересування;

2) автобус має робочу аптечку, перебуває у справному стані, водій

допущений медиком, водій має сертифікат проходження курсів первинної допомоги;

3) готель має альтернативні джерела енергопостачання, поруч є бомбосховище для усієї групи.

Далі представимо контрольні елементи контролю якості обслуговування даного туру:

- 1) відгуки про тур – рівень задоволення 90%;
- 2) відгуки про якість обслуговування та супроводження – рівень задоволення 90%;
- 3) повторне замовлення даного туру, або замовлення окремих турів учасниками програми, залучення не менше 40% учасників групи;

Наступний крок – преміювання менеджера за високу якість обслуговування при дотриманні усіх зазначених показників у сумі 0,3% від вартості оплаченого туру.

Отже, при дотриманні усіх вищезазначених ключових показників буде досягнуто високий рівень якості впровадження стандартів в туристському управлінні, що дозволить суттєво покращити рівень обслуговування, дотримуватися безпечності туристичних послуг та забезпечить високий рівень задоволення туристів та значний рівень повторних замовлень.

Висновки до третього розділу

Визначення перспективних напрямів удосконалення якості туристичних послуг ТОВ «Сакумс» за рахунок впровадження стандартів туристського управління дозволило здійснити наступні висновки та узагальнення:

- 1) Представлено систему контролю якістю дотримання стандартів обслуговування клієнтів, яка складається із дев'яти послідовних кроків, які дозволять не тільки посилити контроль над впровадженням стандартів, а сформувати необхідну систему контролю за якістю їх впровадження: встановлення чіткого бачення необхідних результатів, формування стратегії

якості послуг; акцентування на потребах клієнтів, запровадження клієнтоорієнтованого підходу; навчання персоналу; впровадження системи та стандарти якості послуг; вимірювання та керування якістю послуг; визначення та винагородження якісного обслуговування; управління онлайн-репутацією; періодична актуалізація стандартів обслуговування

2) Запропоновано для ТОВ «Сакумс» діловий тур до Львову. Компанія «Сакумс» має значний досвід у організації MICE-турів із визначенням контрольних елементів контролю безпеки даного туру та контрольних елементів контролю якості обслуговування даного туру.

При дотриманні усіх вищезазначених ключових показників буде досягнуто високий рівень якості впровадження стандартів в туристському управлінні, що дозволить суттєво покращити рівень обслуговування, дотримуватися безпечності туристичних послуг та забезпечить високий рівень задоволення туристів та значний рівень повторних замовлень.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило досягти поставленої мети та визначених завдань, у процесі чого були зроблені наступні висновки та узагальнення:

1) Стандарти існують в усіх сферах життя. За визначенням ISO стандарт – це документ, який містить вимоги, специфікації, інструкції або характеристики, які можна використовувати послідовно для забезпечення того, щоб матеріали, продукти, процеси та послуги відповідали своїм цілям. Стандарти ISO узгоджуються експертами на міжнародному рівні. За вітчизняним законодавством стандартом визначено нормативний документ, який встановлює правила, настанови або характеристики та впорядковує певну сферу. Туристичні компанії технічно вважаються підприємствами гостинності, оскільки вони у своїй діяльності покладаються на надійне обслуговування клієнтів задля забезпечення доходності власних операцій та послуг. Це важливий сектор економіки. Найважливішими інструментами державного регулювання діяльності туристичних організацій та захисту прав споживачів туристичних послуг є стандартизація, сертифікація та ліцензування у туризмі.

2) Україна має достатні передумови для розвитку туризму. Основним джерелом нормативно-правового регулювання туристичного ринку в Україні є Закон України «Про туризм». Стандарти в галузі туризму є частиною національної системи стандартизації України, що визначає цілі та завдання стандартизації в туристичній діяльності, засобів розміщення, основні принципи та організацію робіт, категорії нормативних документів, види стандартів та основні положення з міжнародного співробітництва. Стандарти у туристичній галузі закладають основу для подальшого розвитку туристичної галузі в Україні.

3) Зважаючи на значні виклики для здоров'я, які були викриті внаслідок боротьби із Covid-19, туристична галузь зазнала впливу значних обмежень, а

стандарти – коригувань. Зважаючи на необхідність впровадження спеціальних вимог, які би мінімізували поширення Covid-19 впроваджено міжнародний стандарт ISO/PAS 5643:2021 – Туризм і супутні послуги (Вимоги та рекомендації щодо зменшення поширення Covid-19 у туристичній галузі). Крім того, задля безпечних подорожей внесено зміни у протоколи Всесвітньої ради із подорожей і туризму. Вплив Covid-19 на туристичну індустрію дає можливість переглянути майбутнє туризму та прискорити довготривалі пріоритети, такі як вирішення проблеми зміни клімату та сприяння переходу на відновлювані джерела енергії. У відповідь на пандемію G20 у Римі видало кілька рекомендацій щодо майбутнього туризму. Тож, міжнародні організації співпрацюють із урядами та експертами в галузі охорони здоров'я, одночасно забезпечуючи врахування потреб приватного сектору та їх інтеграцію в державну політику на національному рівні.

4) Об'єктом дослідження обрано туроператора ТОВ «Сакумс» (ЄДРПОУ – 39755353), який у 2018 році отримав відмітного знаку «Вибір України – 2018». Це потужний вітчизняний туроператор, який спеціалізується на виїзних турах, внутрішніх турах по Україні та турах для в'їзних туристів. Наразі через безпекову ситуацію протягом лютого-квітня 2022 року туроператор призупинив свою діяльність. І із травня 2022 року відновив надання послуг, обмеживши їх асортимент внутрішніми турами до умовно безпечних регіонів України та виїзними турами до країн Європи. Зараз туроператор пропонує автобусні тури, які здійснюється власним парком. Наразі туроператор «Сакумс» пропонує 40 автобусних турів по Україні, асортимент яких охоплює майже усі області (окрім, Запорізької, Херсонської, Харківської, Чернігівської, Сумської, Донецької та Луганської де наразі підвищений рівень небезпеки). Крім цього, туроператор пропонує широкий асортимент міжнародних турів для дітей, включно із дитячими таборами. Географія пропозиції міжнародних турів суттєво обмежена внаслідок відсутності авіасполучення із Україною. Тому наразі компанія пропонує тури до наступних країн Європи: Австрія; Албанія; Болгарія; Великобританія;

Греція; Данія; Естонія; Іспанія; Італія; Латвія; Литва; Македонія; Нідерланди; Німеччина; Норвегія; Польща; Румунія; Сербія; Словаччина; Словенія; Туреччина; Угорщина; Фінляндія; Франція; Хорватія; Чехія; Чорногорія; Швейцарія; Швеція. Такі тури, як правило, здійснюються із культурно-пізнавальною метою. Узимку до них додаються гірськолижні тури.

5) У своїй діяльності туроператор «Сакумс» дотримується нормативних актів, які регулюються його послуги та їх надання. Реалізації туристичних продуктів здійснюється прямими (через сайт, офіс та соціальні мережі) та непрямими каналами (мережею турагенцій, із якими укладено відповідні договори).

У своїй діяльності ТОВ «Сакумс» керується наступними стандартами у галузі туризму: міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1-95 «Проектування туристичних послуг»; міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування» [7]; міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів». При проектуванні послуг та у процесі обслуговування туристів ТОВ «Сакумс» також опирається на класифікацію готелів, визначену у ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Стандарт 28681.2-95 став основою для розробки внутрішнього стандарту обслуговування клієнтів ТОВ «Сакумс».

У діяльності ТОВ «Сакумс» рівень впровадження та дотримання стандартів перебуває на високому рівні. А для ефективності стандартизації послуг та дотримання стандартів необхідно посилення контролю над обслуговуванням клієнтів мережі агенцій.

6) Представлено систему контролю якості дотримання стандартів обслуговування клієнтів, яка складається із дев'яти послідовних кроків, які дозволять не тільки посилити контроль над впровадженням стандартів, а сформувати необхідну систему контролю за якістю їх впровадження:

- Крок 1. Встановлення чіткого бачення необхідних результатів
- Крок 2: Формування стратегії якості послуг

- Крок 3. Акцентування на потребах клієнтів. Клієнтоорієнтований підхід
- Крок 4. Навчання персоналу
- Крок 5: Впровадження системи та стандарти якості послуг
- Крок 6: Вимірювання та керування якістю послуг
- Крок 7: Визначення та винагородження якісного обслуговування
- Крок 8. Управління онлайн-репутацією
- Крок 9: Періодична актуалізація стандартів обслуговування

Дотримання представленої системи дозволить у значній мірі посилити виконання стандартів не тільки працівниками ТОВ «Сакумс», а і мережею агенцій, які співпрацюють із туроператором, що матиме позитивний вплив на якість обслуговування туристів.

Крім того, запроваджена комплексна система контролю якості дотримання стандартів туристського управління ТОВ «Сакумс» дозволить впровадити високі стандарти у повсякденну роботу усіх працівників туроператора та мережі агенцій.

7) Запропоновано для ТОВ «Сакумс» діловий тур до Львову. Компанія «Сакумс» має значний досвід у організації MICE-турів із визначенням контрольних елементів контролю безпеки даного туру та контрольних елементів контролю якості обслуговування даного туру.

При дотриманні усіх вищезазначених ключових показників буде досягнуто високий рівень якості впровадження стандартів в туристському управлінні, що дозволить суттєво покращити рівень обслуговування, дотримуватися безпечності туристичних послуг та забезпечить високий рівень задоволення туристів та значний рівень повторних замовлень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Автобусні екскурсійні тури. ТОВ «Сакумс». URL: <https://sakums.com.ua/uk/tag/24-avtobusni-ekskursijni-turi> (дата звернення: 10.03.2023).
2. Автобусні тури. ТОВ «Сакумс». URL: <https://sakums.com.ua/uk/tour/bus> (дата звернення: 10.03.2023).
3. Вінокуров Я. Коронавірус загрожує 50 мільйонам робочих місць у світі. Hromadske Int, 2020. URL: <https://hromadske.ua/posts/koronavirus-zagrozhuje-50-miljonam-robochih-misc-u-sviti-doslidzhennya> (дата звернення: 01.03.2023)
4. Галузеві стандарти. Міністерство економіки України. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti> (дата звернення: 01.03.2023).
5. Господарський кодекс України 16.01.2003 № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 10.03.2023).
6. ГОСТ 28681.1-95 Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг Наказ від 04.03.1996 № 99. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=93829 (дата звернення: 10.03.2023).
7. ГОСТ 28681.3-95 Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів. Наказ від 04.03.1996 № 99. URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/klassifikator-povidam-dokumentov/host_\(miizhderzhavny_850/28681.3-95+78875-detail.html](http://online.budstandart.com/ua/catalog/klassifikator-povidam-dokumentov/host_(miizhderzhavny_850/28681.3-95+78875-detail.html) (дата звернення: 10.03.2023).
8. ГОСТ 28681.3-95 Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=78875. (дата звернення: 10.03.2023).

9. Документи для співпраці. Туроператор «Сакумс». URL: <https://sakums.com.ua/uk/pages/informatsiya-dlya-agentstv> (дата звернення: 10.03.2023).
10. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. Наказ від 23.12.2003 № 225. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=25994 (дата звернення: 10.03.2023).
11. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 10.03.2023).
12. Закон України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text> (дата звернення: 01.03.2023).
13. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995. № 324-95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 01.03.2023).
14. Зануда А. Коронавірус: скільки втрачає туризм. BBC News Україна, 16 березня 2020. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/features-51870285> (дата звернення: 01.03.2023).
15. Ковалевська І. М. Стандартизація як інструмент державного управління туристичною діяльністю в сучасних умовах. Економіка та суспільства. 2021. Випуск 33. URL: <https://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/909/872> (дата звернення: 01.03.2023).
16. Ковалевська І.М. Стандартизація та безпечність туристичних послуг в умовах пандемії, спричиненої COVID-19. Науково-освітній інноваційний центр суспільних трансформацій. 2022. с. 121-124. URL: <https://reicst.com.ua/asp/article/view/227/198> (дата звернення: 01.03.2023).
17. Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О., Андрєєва Г.П., Зеленська О.О., Григор'єва Т.В., Пархоменко О.Г., Дудко В.Б., Михайловський М.О., Бондар С.І. В'їзний туризм. Навчальний посібник: Ніжин, Видавництво Лук'яненко

В.В., 2010. 304 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/vt3-3.htm (дата звернення: 10.03.2023).

18. Конференційний сервіс. Патріарший комплекс. URL: <https://patriarshyi.com.ua/konferentsijnij-servis/> (дата звернення: 25.03.2023).

19. Коронавірус завдасть світовому туризму \$2,1 трлн збитків – дослідження. Журнал «Бізнес», 31 березня 2020. URL: <https://business.ua/news/9513-koronavirus-zavdast-svitovomuturizmu-2-1-trln-zbitkiv-doslidzhennya> (дата звернення: 01.03.2023)

20. Кривоберець М. М. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Стандартизація та сертифікація» (для бакалаврів). К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. 46 с. URL: <https://maup.com.ua/assets/files/lib/metod/7714.pdf> (дата звернення: 10.03.2023).

21. Кульчій О. О., Осташова В.О.; Божко В. М. Правове регулювання туристичної діяльності. Полтава. 2015. с. 170 URL: <http://www.tourism.puet.edu.ua/files/lic2016bac/ptd3.pdf> (дата звернення: 10.03.2023).

22. Маноленко К.М. Нормативно-правове регулювання туризму в Україні. Південноукраїнський правничий часопис. 2017. № 4. с. 26-28. URL: <http://www.sulj.oduvs.od.ua/archive/2017/4/9.pdf> (дата звернення: 01.03.2023)

23. Машіка Г. В. Правові та економічні аспекти туристичної галузі України під час пандемії Covid-19. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 3. с. 5-11.

24. Національна система якості і досконалості в туризмі. URL: https://www.ntoukraine.org/standardization_ua.html (дата звернення: 01.03.2023).

25. Офіційна сторінка туроператора «Сакумс» у Facebook. URL: <https://www.facebook.com/sakumstour> (дата звернення: 10.03.2023).

26. Офіційний сайт ТОВ «Сакумс». URL: <https://sakums.com.ua/uk/pages/o-nas> (дата звернення: 10.03.2023).

27. Пам'ятка для подорожуючих на автобусі. URL: <http://www.desadmi.com/ua/avtobusnyj-charter/pamyatka-dlya-puteshestvuyushchikh-na-avtobuse> (дата звернення: 10.03.2023).
28. Писаревський І.М., Погасій С.О., Покоłodна М.М. Організація туризму: підручник. Х.: ХНАМГ, 2008. 541 с. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/11320286.pdf> (дата звернення: 01.03.2023).
29. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text> (дата звернення: 10.03.2023).
30. Редько В. Є., Оката Я. Г. Потенціал розвитку та організації місце туризму. Ефективна економіка. 2019. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7498> (дата звернення: 25.03.2023).
31. Січка І.І. Аналіз особливостей та розвитку туристичного ринку України. Вісник Мукачівського державного університету . 2016. № 7. с. 158-162.
32. Тарасова В.В., Ковалевська І.М. та ін. Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній діяльності : підручник. Житомир : вид-во О. Євенок, 2018. 372 с.
33. Тимошенко Т. Мільйон працівників туріндустрії України можуть опинитися на вулиці. Дивись.info. 14 травня 2020. URL: <https://dyvys.info/2020/05/14/turyzm-pislya-karantynuyak-pandemiya-vplynula-na-galuz-i-zminyly-yiyi/> (дата звернення: 01.03.2023)
34. ТОВ «Сакумс». URL: https://clarity-project.info/edr/39755353/finances?current_year=2020 (дата звернення: 10.03.2023).
35. ТОВ «Сакумс». URL: <https://opendatabot.ua/c/39755353> (дата звернення: 10.03.2023).
36. ТОВ «Сакумс». URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/39755353/ (дата звернення: 10.03.2023).

37. Туристична діяльність в Україні. Держстат України. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2019/tyr/tyr_dil/arch_tyr_dil.htm (дата звернення: 01.03.2023)
38. Фінансова звітність ТОВ «Сакумс». URL: https://zvitnist.com/39755353_TOVARYSTVO_Z_OBMEZHENOU_VDPOVDA_LNSTU_SAKUMS (дата звернення: 10.03.2023).
39. Шевченко А.В., Сава Є.В. Особливості сучасного стану розвитку ринку туристичних послуг в Україні. Економіка та управління національним господарством. 2018. ВІПУСК № 5(67). с. 45-50.
40. Шепелюк С.І. Особливості становлення та розвитку туристичної індустрії в Україні. Вісник ДІТБ. 2013. №17. С. 262-268. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/shepeljuk2.htm. (дата звернення: 01.03.2023)
41. Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. Проблеми географії та менеджменту туризму. Чернівці: Рута, 2006. 260с. URL: <https://buklib.net/books/31269/> (дата звернення: 10.03.2023).
42. About us. ISO. URL: <https://www.iso.org/about-us.html> (дата звернення: 01.03.2023).
43. COVID-19: Measures to Support Travel and Tourism. 2022. 7 October. URL: <https://www.unwto.org/tourism-data/covid-19-measures-to-support-travel-tourism> (дата звернення: 01.03.2023).
44. Deliverables. ISO. URL: <https://www.iso.org/deliverables-all.html#IS> (дата звернення: 01.03.2023).
45. Facebook. URL: <https://www.facebook.com/> (дата звернення: 25.03.2023).
46. G20 Rome guidelines for the future of tourism. 2021. URL: https://www.oecd-ilibrary.org/fr/industry-and-services/g20-rome-guidelines-for-the-future-of-tourism_d11080db-en (дата звернення: 01.03.2023).
47. GoggleMap. URL: <https://www.google.com.ua> (дата звернення: 25.03.2023).

48. ISO/PAS 5643:2021. Tourism and related services — Requirements and guidelines to reduce the spread of Covid-19 in the tourism industry. URL: <https://www.iso.org/standard/81500.html> (дата звернення: 01.03.2023).

49. Leading global protocols for the new normal World Travel and Tourism Council. 2022. #SAFETRAVEL. MAY 2020. URL: <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2020/Global%20Protocols%20for%20the%20New%20Normal%20-%20Overview.pdf?ver=2021-02-25-183107-437> (дата звернення: 01.03.2023).

50. Macchiarelli C. Update: How is Covid-19 affecting international travel and tourism? Transport & infrastructure. 2022. 30 AUG. URL: <https://www.economicsobservatory.com/update-how-is-covid-19-affecting-international-travel-and-tourism> (дата звернення: 01.03.2023).

51. National Institute UK Economic Outlook. A Risky Present. Summer 2022. Series A. No. 7. National Institute of Economic and Social Research. URL: <https://www.niesr.ac.uk/wp-content/uploads/2022/08/NIESR-UK-Economic-Outlook-Summer-2022.pdf> (дата звернення: 01.03.2023).

52. Rebuilding tourism for the future: COVID-19 policy responses and recovery. Organisation for Economic Cooperation and Development. 2021. URL: <https://www.economicsobservatory.com/update-how-is-covid-19-affecting-international-travel-and-tourism> (дата звернення: 01.03.2023).

53. 'Safe Travels': Global Protocols & Stamp for the New Norma. World Travel and Tourism Council. 2022. URL: <https://wtcc.org/initiatives/crisis-preparedness-management-recovery/safetravels-global-protocols-stamp> (дата звернення: 01.03.2023).

54. SPA-ТУР В УГОРЩИНУ. ТОВ «Сакумс». URL: <https://sakums.com.ua/uk/tours/24-spa-tur-v-ugorschinu> (дата звернення: 10.03.2023).

55. Standards. ISO. URL: <https://www.iso.org/standards.html> (дата звернення: 01.03.2023).

56. Tourism service quality toolkit. URL: <https://www.business.qld.gov.au/industries/hospitality-tourism-sport/tourism/running/customer-service/service-quality-toolkit> (дата звернення: 25.03.2023).
57. TripAdvisor. URL: <https://www.tripadvisor.com/> (дата звернення: 25.03.2023).
58. Twitter. URL: <https://twitter.com/?lang=uk> (дата звернення: 25.03.2023).
59. What Standards Do For You. International Standards Organization's. URL: <https://www.youtube.com/embed/AYBVTeqKahk?fs=1&autoplay=1&rel=0> (дата звернення: 01.03.2023).
60. WTTC (2020), «Safe Travels»: Global Protocols & Stamp for the New Normal. URL: <https://wttc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp> (дата звернення: 01.03.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Перелік національних стандартів сфери туризму

Реквізити національного стандарту	Назва стандарту	
Туризм пригодницький		
ДСТУ ISO 21101:2016 (ISO 21101:2014, IDT)	Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги	У стандарті викладені вимоги до системи управління безпекою для організаторів пригодницького туризму. Стандарт використовується з метою: підвищення рівня безпеки; щоб задовольнити очікування учасників і безпеки персоналу; щоб продемонструвати безпечну практику; на підтримку дотримання вимог законодавства. Стандарт може бути використаний для всіх організаторів, що працюють в різних географічних, культурних і соціальних умовах.
ДСТУ ISO/TR 21102:2016 (ISO/TR 21102:2013, IDT)	Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність	Цей стандарт є основою для туристичної діяльності організаторів, що пропонують пригодницький туризм, щодо їх компетентності з метою організації максимально безпечної подорожі. Ефективне виконання положень цього міжнародного стандарту допоможе споживачеві зробити усвідомлений вибір щодо діяльності організаторів пригодницького туризму.
ДСТУ ISO 21103:2016 (ISO 21103:2014, IDT)	Туризм пригодницький. Інформація для учасників	Даний стандарт визначає мінімальну інформацію, яка підлягає передачі учасникам і потенціалу учасників до, під час і після діяльності з метою забезпечення їх безпеки.
Вимоги до окремих туристичних послуг		
ДСТУ ISO 13687-1:2018 (ISO 13687-1:2017, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхтові гавані. Частина 1. Мінімальні вимоги до гаваней з базовим рівнем обслуговування	Стандарт встановлює мінімальні вимоги до комерційних і некомерційних гаваней, визначає базовий рівень обслуговування яхт для всіх видів активного відпочинку, за винятком спортивних заходів. Сфера застосування не охоплює специфіку доків, сховищ, автозаправних станцій і прилеглих пляжів. Стандарт не поширюється на ризики у випадку аномальних погодних умов.
ДСТУ ISO 13687-2:2018 (ISO 13687-2:2017, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхтові гавані. Частина 2. Мінімальні вимоги до гаваней із середнім рівнем обслуговування	Стандарт встановлює мінімальні вимоги до комерційних і некомерційних гаваней, визначає проміжний рівень обслуговування яхт для всіх видів активного відпочинку, за винятком спортивних заходів. Сфера застосування не охоплює специфіку доків, сховищ, автозаправних станцій і прилеглих пляжів.

		Стандарт не поширюється на ризики у випадку аномальних погодних умов.
ДСТУ ISO 13687-3:2018 (ISO 13687-3:2017, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхтові гавані. Частина 3. Мінімальні вимоги до гаваней з високим рівнем обслуговування	Стандарт встановлює мінімальні вимоги до комерційних і некомерційних гаваней, визначає високий рівень обслуговування яхт для всіх видів активного відпочинку, за винятком спортивних заходів. Сфера застосування не охоплює специфіку доків, сховищ, автозаправних станцій і прилеглих пляжів. Стандарт не поширюється на ризики у випадку аномальних погодних умов.
ДСТУ EN 13809:2018 (EN 13809:2003, IDT)	Послуги туристичні. Туристичні агенції та туристичні оператори. Терміни та визначення	Цей стандарт визначає терміни, що використовуються під час надання послуг суб'єктами туристичної діяльності.
ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810:2015, IDT)	Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг	Цей стандарт встановлює загальні вимоги до промислового туризму, пропонованих постачальниками послуг, які мають намір передавати знання щодо виробництва, науково-технічної діяльності, заснованих на виробничих процесах, ноу-хау, а також продуктів або послуг. Стандарт допоможе туроператорам і власникам різних промислових об'єктів (на кшталт шоколадної фабрики, виноробного заводу, електростанції або шахти) привернути увагу додаткових туристів. У той же час відвідувачі подібних індустріальних об'єктів отримають незабутній і приємний досвід. Цільовою аудиторією стандарту виступають приватні промислові компанії і органи місцевого самоврядування, у віданні яких є старі індустріальні об'єкти.
ДСТУ 7450:2013	Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування	Даним стандартом затверджується колірно-цифрова система знакування для активного туризму. Цей стандарт є інструментом для створення національної багаторівневої мережі туристичних шляхів, яка відповідає всім європейським рекомендаціям в даній галузі та найкращим напрацюванням європейських країн. Його створено у зв'язку з відсутністю нормативної бази інфраструктурного забезпечення активного туризму, та негативними тенденціями, які намітилися у зв'язку з реалізацією різного роду проектів зі створення такої інфраструктури на основі застарілої нормативної бази сусідніх країн.

ДСТУ ISO 18065:2016 (ISO 18065:2015, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги	Цей стандарт встановлює вимоги до туристичних послуг, що надаються безпосередньо на природоохоронних територіях, щоб задовольнити відвідувачів, надаючи пріоритетну увагу цілям збереження цих територій, за винятком морських районів, що знаходяться під охороною.
ДСТУ ISO 17680:2016 (ISO 17680:2015, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг	Цей стандарт встановлює вимоги до надання послуг в центрах таласотерапії з використанням благотворного впливу морського навколишнього середовища з лікувальною або профілактичною метою, з метою забезпечення: хорошої якості послуг, що відповідають на прямі і непрямі потреби клієнта, шанобливого використання концепції таласотерапії, реалізації принципів гігієни і безпеки, комфорту для клієнтів. Цей стандарт не стосується лікувальних властивостей і не охоплює рішення, які відповідають медичній професії. Цей стандарт не поширюється на житло та послуги громадського харчування.
ДСТУ ISO 17679:2017 (ISO 17679:2016, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Велнес та СПА. Вимоги до послуг	Цей стандарт встановлює вимоги до обслуговування велнес спа, основних допоміжних процесів і якості наданої послуги клієнту. Він може використовуватися усіма типами оздоровчих курортів, навіть якщо він є частиною іншої діяльності (наприклад, об'єктів розміщення, фітнес-центрів і лікарень). Стандарт не включає ніяких вимог до розміщення або споживання продуктів харчування і напоїв. Він не поширюється на лікувальні центри і центри таласотерапії. Також він не охоплює рішення, що стосуються медичних професій, медичного навчання або будь-яких релігійних аспектів.
ДСТУ ISO 13009:2016 (ISO 13009:2015, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу	Цей стандарт встановлює загальні вимоги і рекомендації для пляжу. У ньому містяться вказівки для тих, хто обслуговує пляжі і їх користувачів щодо сталого управління і планування, володіння пляжем, стійкої інфраструктури та потреб надання послуг, в тому числі безпеки пляжів, інформації та комунікацій, очищення і видалення відходів. Цей стандарт поширюється на пляжах під час купального сезону.
ДСТУ ISO 13687:2016 (ISO 13687:2014, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги	Цей стандарт встановлює мінімальні вимоги для комерційних і некомерційних гаваней для прогулянкових катерів і яхт, за винятком стандартизації спортивних заходів. Стандарт не

		поширюється на особливості складу яхт, складів, заправних станцій і прилеглих пляжів. Відповідність цьому стандарту не гарантує повної безпеки або відсутності ризиків в разі аномальних погодних умов і екстремальних умов на морі.
Вимоги до засобів розміщення		
ДСТУ 4527:2006	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення	Даний стандарт встановлює терміни, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування.
ДСТУ 4268:2003	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги	Стандарт встановлює класифікацію засобів розміщування, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування. Вимоги цього стандарту застосовують суб'єкти господарювання, що надають послуги засобів розміщування. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації засобів розміщування.
ДСТУ 4269:2003	Послуги туристичні. Класифікація готелів	Цей стандарт встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності, а також вимоги до них. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації.
ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів	Даний стандарт містить рекомендації по розробці специфікацій, спрямованих на зниження негативного впливу і збільшення позитивного впливу закладів розміщення на навколишнє середовище. Даний стандарт не стосується кемпінгів.
Вимоги до ТІЦ		
ДСТУ ISO 14785:2016 (ISO 14785:2014, IDT)	Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів. Вимоги	Цей стандарт встановлює мінімальні вимоги до якості послуг, що надаються туристичними інформаційними офісами (ТІО) будь-якого типу і розміру, державних чи приватних.
Вимоги та специфікації для інвалідів та інших маломобільних груп населення		
ДСТУ ISO 17049:2017 (ISO 17049:2013, IDT)	Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на	Стандарт визначає основні вимоги до шрифту Брайля, використовуюваного для вивісок, устаткування і приладів, включаючи параметри розміру шрифту Брайля і характеристики

	інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах	використовуваних матеріалів, а також керівні принципи для практичної реалізації стандарту для перекладу.
ДСТУ ISO 23599:2017» (ISO 23599:2012, IDT)	Вироби для надання допомоги сліпим і людям зі слабким зором. Тактильні індикатори пішохідної зони	Цей міжнародний стандарт забезпечує специфікації продукту для дотикових зовнішніх індикаторів і рекомендації щодо їх установки з метою допомоги у забезпеченні безпечного і самостійного пересування сліпих або людей зі слабким зором. Він конкретизує два види специфікації: з концентрації уваги і для безпечного пересування. Вони можуть бути використані як в приміщенні, так і в довкіллі, де можуть бути присутні ризики для людей зі слабким зором.
Вимоги до закладів ресторанного господарства		
ДСТУ 4281:2004	Заклади ресторанного господарства. Класифікація	Даний стандарт встановлює визначення закладів ресторанного господарства, їх класифікацію та загальні вимоги до них.
ДСТУ 3862-99	Ресторанне господарство. Терміни та визначення	Цей стандарт встановлює терміни та визначення стосовно закладів громадського харчування. Вимоги стандарту чинні для застосування у роботі підприємств, установ, організацій, що діють на території України, технічних комітетів з стандартизації, науково-технічних та інженерних товариств, міністерств (відомств).
Вимоги до професійної підготовки кадрів		
ДСТУ EN 15565:2016 (EN 15565:2008, IDT)	Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів	Стандарт встановлює вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів
Вимоги щодо туристсько-екскурсійного обслуговування		
ДСТУ EN 15700:2014	Безпечність стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму	Даний стандарт встановлює вимоги до стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму з метою забезпечення безпеки туристів.
ГОСТ 28681.3-95	Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов	Ці стандарти встановлюють вимоги до туристських і екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів і екскурсантів, методи їх контролю і призначений для обов'язкової сертифікації туристських послуг
ГОСТ 28681.2-95	Туристско-экскурсионное обслуживание.	

	Туристские услуги. Общие требования	
ГОСТ 28681.1-95	Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг	Цей стандарт встановлює порядок розробки документації при проектуванні туристських послуг і призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і фізичних осіб-підприємців, які надають туристичні послуги
ГОСТ 28681.0-90	Стандартизація в сфері туристско-ефексурсіонного обслуговування	Даний стандарт встановлює цілі, задачі, об'єкти стандартизації та структуру комплексу стандартів а також інших документів зі стандартизації у сфері туристсько-ефексурсіонного обслуговування. Стандарт розповсюджується на організації та підприємства з питань стандартизації в сфері туристсько-ефексурсіонного обслуговування, незалежно від їх підпорядкування.
Технічні умови щодо туристського спорядження		
ДСТУ ISO 5912:2015 (ISO 5912:2011, IDT)	Палатки туристичні	Ці стандарти встановлюють вимоги до безпеки, продуктивності та придатності для використання палаток (наметів кемпінгу).
ДСТУ ISO 5912:2008	Палатки туристичні	
ГОСТ 28917-91 (ISO 5912-85)	Палатки туристские. Общие технические условия	Даний стандарт розповсюджується на палатки туристичні, призначені для тимчасового проживання туристів в похідних умовах і на відпочинку. Стандарт не розповсюджується на палатки спеціального призначення (альпіністські, для експедицій, палатки-павільйони та ін.).
РСТ УССР 1280-83	Палатки туристські. Загальні технічні умови	Стандарт встановлює загальні технічні умови для палаток туристських.
ДСТУ 2584-94 (ГОСТ 30154-94)	Плити газові побутові туристські. Загальні технічні умови	Цей стандарт поширюється на плити газові побутові туристські, призначені для приготування їжі у похідних умовах на відкритому повітрі, що працюють від балона для зріджених вуглеводневих газів.

Джерело [4].

ТОВ «Сакумс»

Бухгалтерська звітність за 2019-2020 рр.

Бухгалтерський баланс (Звіт про фінансовий стан). Активи

Назва показника	Код	2020	2019
Незавершені капітальні інвестиції	1005	1,9	1,9
Основні засоби	1010	1,2	3,4
первісна вартість	1011	4,5	4,5
знос	1012	3,3	1,1
I.Всього необоротних активів	1095	3,1	5,3
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	0	64,4
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	478,9	943,7
Гроші та їх еквіваленти	1165	16,7	9,6
II.Всього оборотних активів	1195	495,6	1017,7
БАЛАНС	1300	498,7	1023

Бухгалтерський баланс (Звіт про фінансовий стан). Пасиви

Назва показника	Код	2020	2019
Зареєстрований (пайовий капітал)	1400	10	10
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-144,5	32,6
I.Всього власного капіталу	1495	-134,5	42,6
II.Всього довгострокових зобов'язань, цільового фінансування і забезпечень	1595	0	0
товари, роботи, послуги	1615	0	323,9
розрахунками з бюджетом	1620	0,9	8,6
у тому числі з податку на прибуток	1621	0	7,2
розрахунками зі страхування	1625	6,7	0
розрахунками з оплати праці	1630	22,4	0
Інші поточні зобов'язання	1690	603,2	647,9
III.Всього поточних зобов'язань і забезпечень	1695	633,2	980,4
БАЛАНС	1900	498,7	1023

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)

Назва показника	Код	2020	2019
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	104,8	330,6
Інші операційні доходи	2120	49,1	40,8
Разом доходи	2280	153,9	371,4
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	13,5	14,3
Інші операційні витрати	2180	317,5	317,3
Разом витрати	2285	331	331,6
Фінансовий результат до оподаткування	2290	-177,1	39,8
Податок на прибуток	2300	0	7,2
Чистий прибуток (збиток)	2350	-177,1	32,6

Джерело: [38].

Конференц-зал у готелі «Патріарший» для наради



Джерело: [18]