

Ім'я користувача:
Інститут філології та масових комунікацій

ID перевірки:
1014919827

Дата перевірки:
04.05.2023 14:56:22 EEST

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

Дата звіту:
04.05.2023 15:20:27 EEST

ID користувача:
100011275

Назва документа: Лук_янчикова

Кількість сторінок: 43 Кількість слів: 7895 Кількість символів: 63811 Розмір файлу: 912.62 KB ID файлу: 1014615268

15.2% Схожість

Найбільша схожість: 3.33% з Інтернет-джерелом (<http://ir.stu.cn.ua/bitstream/handle/123456789/16365/%d0%92%d1%8..>)

15.1% Джерела з Інтернету

427

Сторінка 45

1.55% Джерела з Бібліотеки

26

Сторінка 47

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел

**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

Дипломна робота
бакалавра
(освітній рівень)

на тему: «Стандарти туристського управління»_

Виконала: студентка 4 курсу, групи ЗТУ-19-1
спеціальності 242 «Туризм»
(шифр і назва спеціальності)

Лук'янчикова Валерія Євгенівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник: доцент кафедри туризму, доктор
наук з культурології
Степанова О.А. _____
(прізвище та ініціали)

Київ-2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ ТУРИСЬКОГО УПРАВЛІННЯ.....	6
1.1. Сутність стандартів та передумови стандартизації туристичної індустрії.....	
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 ВПРОВАДЖЕННЯ 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 DESTINACIY та регіонів та диверсифікацію через розширення пропозиції та введення нових видів туристських послуг. З'явилося багато нових DESTINACIY 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 зростає. Пандемія сильно вдарила по сектору через значні обмеження та призупинення авіаперевезень. 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 DESTINACIY тощо. Аналогічні стандарти розроблюються та впроваджуються і на місцевому рівні. Зважаючи на те, що Україні необхідно

інтегруватися до глобального туризму, сьогодні у значній мірі посилюється актуальність дослідження стандартів туриського управління, враховуючи сучасні реалії вітчизняної індустрії та тенденції розвитку світового туризму.

Дослідження особливостей встановлення стандартів туриського 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 туриського 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 туриського управління;
- розробити тур із урахуванням безпекових викликів.

Об'єктом дослідження виступає процес туриського управління.

Предметом роботи є дослідження особливостей стандартів туриського управління та визначення перспективних напрямів удосконалення якості туристичних послуг туроператорів за рахунок впровадження стандартів туриського 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 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 Притолок Мар'яна Миколаївна, яка є і засновник товариства із часткою у 90% від статутного капіталу [Error: Reference source not found].

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 [Error: Reference source not found].

Розмір статутного капіталу ТОВ «Сакумс» становить 10 000,00 грн. [Error: Reference source not found].

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 [Error: Reference source not found].

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 [Error: Reference source not found].

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 [Error: Reference source not found]. 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 країн: 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 [Error: Reference source not found].

Для стимулювання збуту ТОВ «Сакумс» використовує зовнішню рекламу на фасаді офісу, який розміщено у місці із великим клієнтопотокком. Також створено групу та власну сторінку у соціальній мережі Facebook [Error: Reference source not found], 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» [Error: Reference source not found]. 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 [Error: Reference source not found]. 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 [Error: Reference source not found].

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 [Error: Reference source not found]. 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) [Error: Reference source not found]. Дані тури включають трансфери, готельне обслуговування, екскурсії, культурно-пізнавальні, гастрономічні та інші дозвіллієві заходи. Натомість гірськолижні тури мають спортивний напрямок. Туроператор у цій категорії пропонує тури до Польщі та Словаччини. Дані тури включають трансфери, готельне обслуговування та дозвіллієві 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 дозвіллієвих заходів та івентів.

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

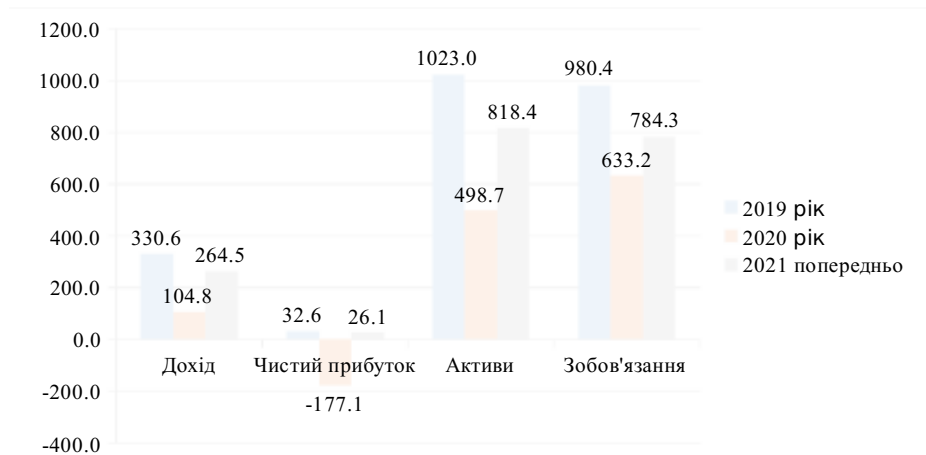


Рис. 2.2. Фінансові результати діяльності ТОВ «Сакумс»
за 2021-2021 роках

Джерело: складено автором на основі [Error: Reference source not found].

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

У таблиці 2.1 представимо горизонтальний аналіз 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: [Error: Reference source not found].

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 аналіз 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				-000
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: [Error: Reference source not found].

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: [Error: Reference source not found].

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).

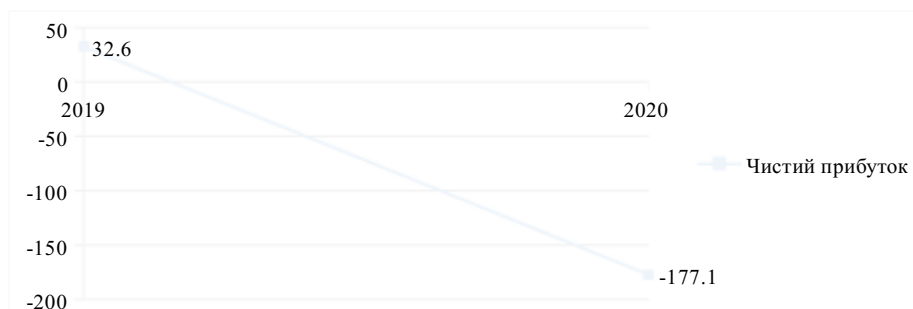


Рис. 2.3 Динаміка чистого прибутку ТОВ «Сакумс»

Джерело: [Error: Reference source not found].

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 здійснюються 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 [Error: Reference source not found] для укладання договорів та ведення господарської діяльності;
- Податковий Кодекс України при нарахуванні та сплаті податків [Error: Reference source not found];
- Закон України «Про туризм» [Error: Reference source not found] 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 [Error: Reference source not found].

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** [Error: Reference source not found].

Загалом компанією організовано 2800 турів в Україні та закордоном. А клієнтська база налічує 58 000 клієнтів, які скористалися послугами туроператору [Error: Reference source not found].

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

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

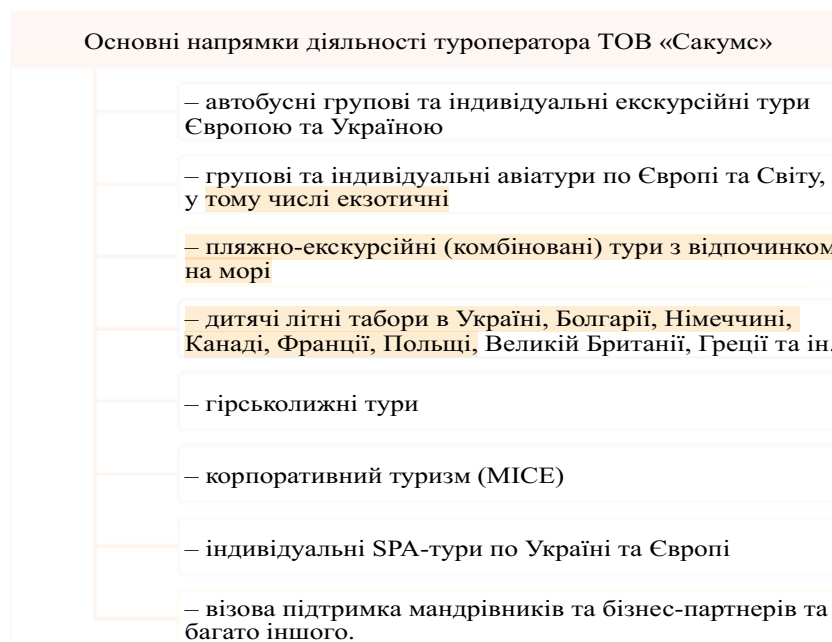


Рис. 2.4. Основні напрямки діяльності туроператора ТОВ «Сакумс»

Джерело: складено автором на основі [Error: Reference source not found].

У своїй діяльності ТОВ «Сакумс» керується наступними стандартами у галузі туризму [Error: Reference source not found]:

1) Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1-95 «Проектування туристичних послуг» [Error: Reference source not found]. 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 [Error: Reference source not found].

2) Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування» [Error: Reference source not found].

З) 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 [Error: Reference source not found]. 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 дозвілених заходів, які надають туристам в певній послідовності, часі, місці і умовах обслуговування [Error: Reference source not found].

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.

Етап 1	Розробка маршруту подорожі
Етап 2	Визначення об'єктивних обмежень, пов'язаних з інфраструктурою
Етап 3	З'ясування змісту
Етап 4	Розрахунок часу
Етап 5	Визначення суб'єктивних обмежень, які впливають із можливостей туристичного підприємства
Етап 6	Корегування маршруту та інших складових туру
Етап 7	Складання програми обслуговування туристів.

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 [Error: Reference source not found].

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) [Error: Reference source not found]. 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 продуктів 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 підтверджених 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 проведів, 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 пасажери 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 невідомості 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 [Error: Reference source not found].

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	8

	екскурсантів»	
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).

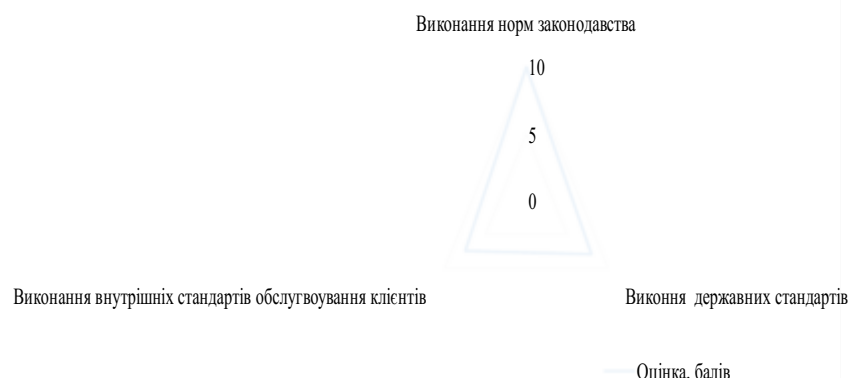


Рис. 2.6. Результати оцінки стану впровадження стандартів та їх виконання у діяльності ТОВ «Сакумс»

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 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 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» [Error: Reference source not found]; 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 сформуванню 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 [Error: Reference source not found].

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)

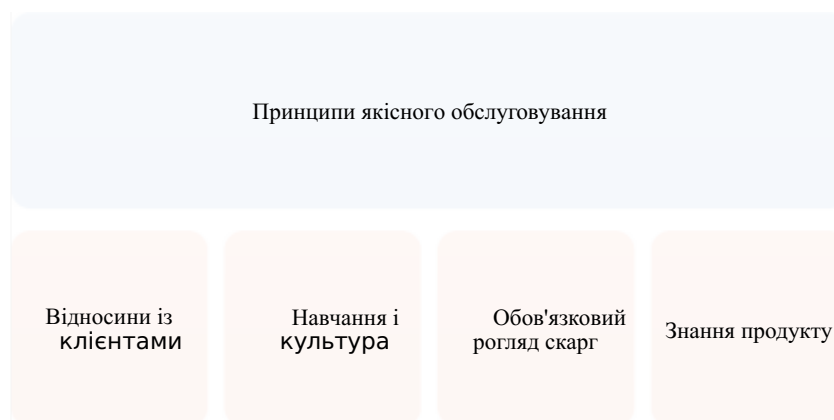


Рис. 3.2. Принципи якісного обслуговування ТОВ «Сакумс»

Джерело: складено автором на основі [Error: Reference source not found].

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 [Error: Reference source not found]), сайти соціальних мереж (наприклад, Facebook [Error: Reference source not found] і Twitter [Error: Reference source not found]).

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 вчасна та адекватна реакція 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

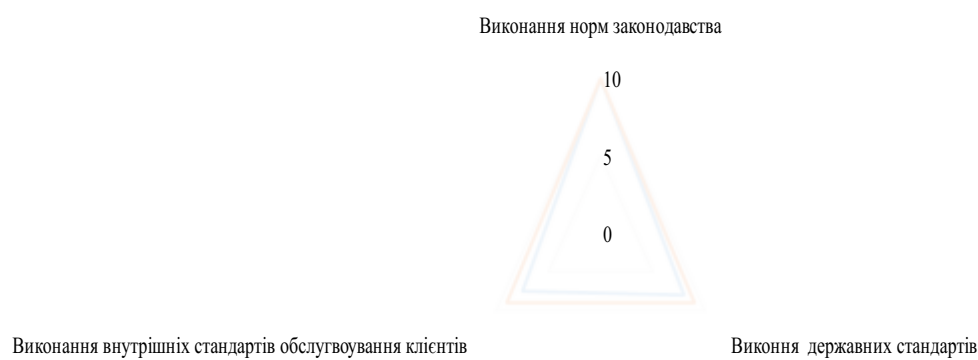


Рис. 3.3. Прогнозні зміни стану впровадження стандартів та їх виконання у діяльності ТОВ «Сакумс»

Джерело: складено автором.

Тож запроваджена комплексна система контролю якості дотримання стандартів туристського 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 пропонуванних 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 MICE-тури (ділові тури [Error: Reference source not found].) 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 MICE-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 MICE-тур до Львов «Львівська нарада», який би поєднував нараду та дозвілля для керівників.

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

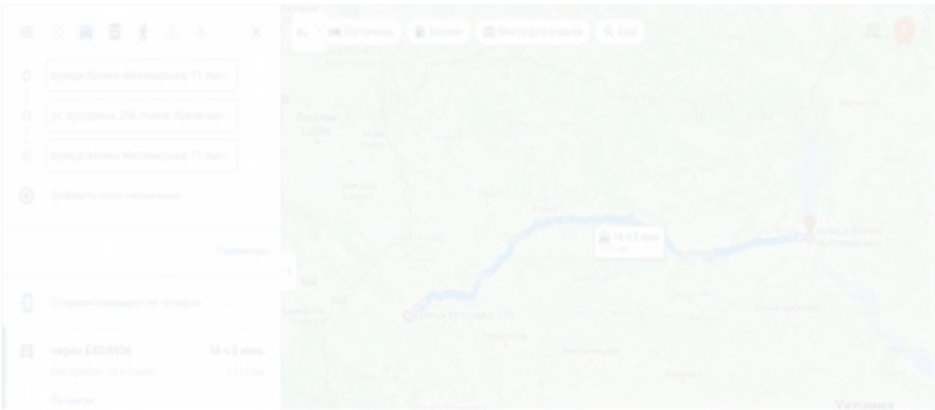


Рис. 3.4. Схема маршруту програми «Львівська нарада»

Джерело: складено автором на основі [Error: Reference source not found].

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»

Час прибуття	Графік руху		Пункт призначення
	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 МІСЕ-туру «Львівська нарада» представлена у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Калькуляція вартості МІСЕ-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 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.

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» [Error: Reference source not found]; 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 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:

– 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.

Схожість

Джерела з Інтернету

427

1	http://ir.stu.cn.ua/bitstream/handle/123456789/16365/%d0%92%d1%8a%d0%b5%d0%b7%d0%b4%d0%bd%d0%be%...	24 джерел	3.33%
2	https://infotour.in.ua/vt3-3.htm	8 джерел	2.06%
3	https://studfile.net/preview/5721536/page:8	37 джерел	2.06%
4	https://lpnu.ua/sites/default/files/dissertation/2017/4807/dys_markiv_o.o.pdf	4 джерел	1.95%
5	http://greatpost.ru/dlya-studenta/posibnik_o?singlepage=1	85 джерел	1.74%
6	http://www.tourua.com/ru/legislation/75.html		1.71%
7	http://ufpp.gov.ua/files/filemanager/moglivosti_pracevlashtuvania_molodi_silskturizm.pdf	29 джерел	1.7%
8	https://maup.com.ua/assets/files/lib/metod/7714.pdf	2 джерел	1.6%
9	https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/55030/1/%d0%a4%d0%9c%d0%92_2022_242_%d0%a3%d1%81%d0%bf%d0%b5%...	2 джерел	1.51%
10	https://sakums.com.ua/storage/files/1/dodatкова-ugoda_12.03.2020.docx		0.91%
11	https://zvitnist.com/36701792_KOMUNALNE_PDPRYEMSTVO_BLAHOUSTRIY_CHERKASKOYI_MI		0.9%
12	http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/35438/1/disertacija-fesenko-v_v.pdf	2 джерел	0.76%
13	https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/11/408.pdf		0.75%
15	https://zvitnist.com/41403314_TOVARYSTVO_Z_OBMEZHENOUDPOVDALNSTU_AVIAKOMPANIY	4 джерел	0.61%
16	http://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/10059/1/%d0%91%d0%be%d1%80%d0%be%d0%b4%d0%b0%d0%b2%d0%ba%...		0.56%
17	https://uu.edu.ua/upload/Osvita/Navch_metod_d_t/Portfolio_OP/Turizm/MR_do_qulificatsiynih_robit_TU_bak.pdf	37 джерел	0.49%
18	http://ir.duan.edu.ua/bitstream/123456789/3586/1/%d0%9c%d0%b0%d0%bb%d0%b0%d1%88%d0%be%d0%b2%d0%b0%20%...		0.47%
19	http://kote.dp.ua/wp-content/uploads/2016/03/Dogovor-s-turistom.pdf	17 джерел	0.47%
20	http://sakums.com.ua/files/blancs/4f4baeb16e40e.doc	2 джерел	0.43%
23	http://calendarium.ua/discount	38 джерел	0.33%

[illegible]

52	http://mlsp.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=90999&cat_id=35757	2 джерела	0.1%
53	https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/34351/1/Oliinichenko_bakalavr.pdf		0.1%
54	https://ua-referat.com/%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F_%D0%B4%D...		0.1%
55	https://mydocx.ru/10-138177.html	3 джерела	0.1%
56	https://studfile.net/preview/5680739/page:4	3 джерела	0.1%
57	https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/58056/1/%d0%94%d0%b8%d0%bf%d0%bb%d0%be%d0%bc%d0%bd%20%d0%a5%d0%...		0.1%
59	http://lib.ndu.edu.ua/dspace/bitstream/123456789/1502/1/%d0%92%d0%be%d1%80%d0%be%d0%bd%d0%b0_2019.pdf		0.1%

Джерела з Бібліотеки

26

14	Студентська робота	ID файлу: 1014615271	Навчальний заклад: Open International University of Hum	8 Джерела	0.61%
21	Студентська робота	ID файлу: 1014217626	Навчальний заклад: Open International University of Hum	4 Джерела	0.39%
22	Студентська робота	ID файлу: 1014615258	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...		0.39%
25	Студентська робота	ID файлу: 1011562291	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...		0.27%
35	Студентська робота	ID файлу: 1011395806	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...		0.19%
37	Студентська робота	ID файлу: 1014614671	Навчальний заклад: Open International University of Hum	2 Джерела	0.16%
43	Студентська робота	ID файлу: 1013471079	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...		0.13%
44	Студентська робота	ID файлу: 1013809327	Навчальний заклад: Open International University of Hum	4 Джерела	0.11%
45	Студентська робота	ID файлу: 1013670709	Навчальний заклад: Open International University of Human Deve...		0.11%
58	Студентська робота	ID файлу: 1006642655	Навчальний заклад: Open International University of Hum	3 Джерела	0.1%