

НУБІП України

**МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**04.02 – МКР. 436 «С» 2023.24.03. 002, ПЗ**

**БРИЛЬ РОМАНА АНДРІЙОВИЧА**

**2023 р.**

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ  
ІННІ неперервної освіти і туризму

# НУБІП України

УДК 338.486.2:005.95

ПОГОДЖЕНО  
Директор  
ІННІ неперервної освіти і туризму

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ  
В.о. завідувача кафедри готельно-  
ресторанної справи та туризму

Іван ГРИЦЕНКО Світлана Мельниченко

(підпис) (підпис)

«    »    2023 р.    «    »    2023 р.

# НУБІП України

## МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Безпека туристичних поорожей у рамках міжнародного співробітництва»

# НУБІП України

Спеціальність 242 «Туризм»

Освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Гарант освітньої програми  
д.е.н., професор

Інна ЛЕВИЦЬКА

(підпис)

Керівник магістерської  
кваліфікаційної роботи  
д.е.н., професор

Інна ЛЕВИЦЬКА

Виконав

Роман БРИЦЬ

(підпис)

# НУБІП України

КИЇВ 2023

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

ІННІ неперервної освіти і туризму

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри  
готельно-ресторанної справи та туризму

д.е.н., професор

Світлана Мельниченко

«28» березня 2023 р.

ЗАВДАННЯ

ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ  
СТУДЕНТА

Бриль Романа Андрійовича

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»  
(шифр і назва)

Освітня програма «Туризм»

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Тема магістерської кваліфікаційної роботи: «Безпека туристичних поорожєй  
у рамках міжнародного співробітництва»

затверджена наказом ректора НУБіП України від 24.03.2023 р. №436 «С»

Термін подання завершеної роботи на кафедрі 2023.10.25

Рік, місяць, число

Вихідні дані до магістерської кваліфікаційної роботи

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ

ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2. АНАЛІЗ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОЖДОПРОЖЕЙ ТОВ  
«ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР «БОМБА-ТУР»

3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ  
ТОВ «ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР «БОМБА-ТУР»

Керівник магістерської  
кваліфікаційної роботи

Завдання прийняв до виконання

Тина Левицька

(підпис)

Роман Бриль

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ПІДГОТОВКИ ТА ЗАХИСТУ  
МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

№ з/п	Етапи підготовки та захисту кваліфікаційної магістерської роботи	Термін виконання	Примітки (фактично виконано)
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи, підготовка завдання, складання плану, консультації з проведення дослідження	березень 2023 р.	виконано
2.	Підготовка першого розділу роботи	квітень 2023 р.	виконано
3.	Підготовка другого розділу роботи	травень-червень 2023 р.	виконано
4.	Підготовка третього розділу роботи	липень-серпень 2023 р.	виконано
5.	Підготовка вступу, висновків, списку використаних джерел та додатків. Оформлення роботи відповідно до встановлених вимог, передача на перевірку керівникові.	вересень 2023 р.	виконано
6.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника (консультанта)	до 15 жовтня 2023 р.	виконано
7.	Перевірка роботи на академічний плагіат	до 25 жовтня 2023 р.	виконано
8.	Отримання відгуку керівника роботи	до 28 жовтня 2023 р.	виконано
9.	Отримання зовнішньої рецензії	до 1 листопада 2023 р.	виконано
10.	Подача роботи на кафедру	3 листопада 2023 р.	виконано
11.	Підготовка доповіді і презентації	4 листопада 2023 р.	виконано
12.	Попередній розгляд та захист на випусковій кафедрі	5 листопада 2023 р.	виконано
13.	Допуск магістерської кваліфікаційної роботи до захисту завідувачем кафедри	5 листопада 2023 р.	виконано
14.	Захист роботи перед екзаменаційною комісією	6 листопада 2023 р.	виконано

## Відгук керівника магістерської кваліфікаційної роботи

Студент виконав магістерську кваліфікаційну роботу в повному обсязі згідно з виданим завданням та затвердженим графіком. Виконання роботи обумовлено необхідністю визначення нових підходів до безпеки туристичних подорожей в рамках міжнародного співробітництва

Під час виконання роботи студент проявив гарні теоретичні знання та практичні навички в туристичній сфері. Вчасно виконував всі поставлені завдання відповідно до календарного плану і виправляв зауваження.

Студентом опрацьовано літературні джерела, критично проаналізовано теоретичні засади забезпечення безпеки туристів, розглянуто ризики туристичних подорожей, зокрема «страхування» як один із шляхів вирішення проблем безпеки в туристичній діяльності

Використовуючи загальноприйняті підходи, проведено аналіз туристичного підприємства ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР», виявлено позитивні та негативні сторони. Досліджено відповідальність ТОВ «БОМБА-ТУР» за безпеку туристичних подорожей. Рекомендації мають практичне значення і можуть бути впроваджені на рівні досліджуваного підприємства.

Магістерська кваліфікаційна робота виконана відповідно до вимог рекомендується до захисту в ЕК.

Керівник магістерської кваліфікаційної роботи

Інна Левицька

(підпис, дата)

## Висновок про магістерську кваліфікаційну роботу

Магістерська кваліфікаційна робота студента

Романа Бриць

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Інна ЛЕВИЦЬКА

(підпис)

В.о. завідувача кафедри

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

(підпис)

«    » 2023 р.

# НУБІП України

РЕФЕРАТ

**Бриль Р.А. «Безпека туристичних поорожей у рамках міжнародного**

**співробітництва»** маг. робота : спец. 242 «Туризм» / Роман Андрійович

Бриль; НУБІП України; кафедра готельно-ресторанної справи та туризму;

керівник д.е.н., проф. І.В.Левицька Київ, 2023. с. 115

Досліджено поняття безпеки туристичної діяльності: її види та ризики; проаналізовано державну систему забезпечення безпеки туристів, зокрема міжнародний досвід, щодо регулювання безпеки в туристичній діяльності; розглянуто проблеми контролю за виконанням вимог безпеки в туристичній діяльності; досліджено правове регулювання туристичної діяльності; здійснено аналіз діяльності ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР»; розглянуто ризики туристичних подорожей для споживачів ТОВ «БОМБА-ТУР»; проаналізувано відповідальність ТОВ «БОМБА-ТУР» за безпеку туристичних подорожей; розглянуто «страхування» як один із шляхів вирішення проблем безпеки в туристичній діяльності; досліджено та запропоновано шляхи вдосконалення безпеки туристичних подорожей.

**Ключові слова:** безпека туристичних подорожей, міжнародний

досвід, відповідальність за безпеку, страхування, вимоги безпеки,

туристичний продукт, міжнародний ринок

## ЗМІСТ

# НУБІП України

ВСТУП

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ

### ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

- 1.1. Поняття безпеки туристичної діяльності: її види та ризики
- 1.2. Державна система забезпечення безпеки туристів
- 1.3. Законодавчі вимоги до туристичного страхування

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОЖДОРОЖЕЙ

### ТОВ «ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР «БОМБА – ТУР»

- 2.1. Організаційно – управлінська характеристика ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»
- 2.2. Оцінка стану діяльності ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» на основі економічних показників
- 2.3. Ризики туристичних подорожей для споживачів та відповідальність ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР»

## РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ

### ПОДороЖЕЙ ТОВ «ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР «БОМБА – ТУР»

- 3.1. Оптимізація безпеки туристів під час подорожі ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР»
- 3.2. Рекомендації щодо покращення діяльності на ринку туристичних послуг ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»»

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

## ДОДАТКИ

# НУБІП України

## ВСТУП

# НУБІП України

Актуальність теми зумовлена тим, що туристична сфера набуває поступового розвитку, що активно сприяє соціально-економічному зростанню багатьох країн світу. Водночас із розвитком туристичного бізнесу особливої актуальності набувають проблеми забезпечення особистої безпеки туристів.

# НУБІП України

Досить згадати загибель пасажирів на лайнерах та кораблях, численні авіакатастрофи, випадки розкрадання майна та насильницькі дії щодо туристів, екстремізм, терористичні акти, виклики пандемії. Цей перелік можна продовжити. Вищевикладене і обумовлює необхідність та актуальність досліджень проблем безпеки в туризмі.

# НУБІП України

Дослідники та експерти цієї галузі стверджують, що за останні роки значно зросла загроза їх життю, здоров'ю і майну. Зазвичай, туристичні агенції зацікавлені, перш за все, в отриманні прибутку. Тому, дуже часто не надають своїм клієнтам достатньої інформації і не проводять роботи по виявленню регіонів з підвищеною небезпекою, в тому числі районів з нестабільною політичною ситуацією, епідеміями, природними катастрофами.

# НУБІП України

В результаті туристи стають жертвами тероризму, кримінальних злочинів чи потрапляють у зони бойових дій.

# НУБІП України

Зростання кількості туристів вимагає чіткої організації туристичної індустрії. При реалізації туристичних послуг повинна забезпечуватися безпека життя, здоров'я туристів та екскурсиводів, збереження їх майна і розроблення методів контролю за виконанням вимог безпеки. Під час подорожі природними, історичними, соціально-культурними або іншими об'єктами, здатними задовольнити духовні потреби туристів, а також сприяти відновленню і розвитку їх фізичних сил, однією із вимог безпеки є збереження екологічної рівноваги у довкіллі.

# НУБІП України

Велику роль у розвитку міжнародного співробітництва в туристичній сфері відіграють міжнародні організації. Серед них – Організація Об'єднаних

# НУБІП України

Велику роль у розвитку міжнародного співробітництва в туристичній сфері відіграють міжнародні організації. Серед них – Організація Об'єднаних



Націй (ООН) та Всесвітня туристична організація (ВТО). Історичний досвід показує, що саме туризм сприяє, покращує взаєморозуміння між державами та народами, закріплює між ними мир і дружні відносини, активно стимулює розвиток економічних, торгових і культурних відносин.

Від рівня забезпечення безпеки туристичної подорожі залежить комфорт і відчуття задоволеності туриста. Це є одне із основних завдань сучасних туристичних фірм, агенцій, організацій та асоціацій.

Вчені та дослідники. Враховуючи високий рівень актуальності теми, аналізуючи проблеми безпеки в туризмі, написані праці зарубіжних вчених: Т.

Бен-Тли, С. Нейдка, Л. Волкера, К.Г. Борисова, Е.Л. Драчевої, М.М. Марініна, Т.Г. Піщуліної. Сучасний стан вирішення проблем безпеки шляхом страхування подорожуючих набув відображення також і в працях вітчизняних науковців, зокрема: В.Ф. Кифяка, В. Козинця, М.П. Мальської, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич та інших.

Війна в Україні створює нові проблеми для глобального економічного середовища та ризикує завадити відновленню довіри до безпеки подорожей.

Метою дослідження є виявлення проблем забезпечення безпеки туристичних подорожей та пошук шляхів і методів їх вирішення.

Об'єкт дослідження: товариство з обмеженою відповідальністю «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР».

Предмет дослідження: безпека туристичних подорожей та міжнародне співробітництво.

Щоб досягти поставленої мети потрібно виконати такі завдання:

- дослідити поняття безпеки туристичної діяльності: її види та ризики;
- проаналізувати державну систему забезпечення безпеки туристів;
- проаналізувати міжнародний досвід, щодо регулювання безпеки в туристичній діяльності;

туристичній діяльності;

- розглянути проблеми контролю за виконанням вимог безпеки в туристичній діяльності;

НУБІП України

- проаналізувати правове регулювання туристичної діяльності;
- дослідити діяльність ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР»;
- розглянути ризики туристичних подорожей для споживачів ТОВ «БОМБА-ТУР»;

НУБІП України

- проаналізувати відповідальність ТОВ «БОМ.БА-ТУР» за безпеку туристичних подорожей;
- розглянути «страхування» як один із шляхів вирішення проблем безпеки в туристичній діяльності;

НУБІП України

- дослідити та запропонувати шляхи вдосконалення безпеки туристичних подорожей.

В процесі дослідження було використано такі методи як: теоретичного узагальнення і порівняння, статистичного аналізу, аналіз фінансової звітності.

НУБІП України

Інформаційною базою магістерської кваліфікаційної роботи є нормативно-правові акти України, офіційні матеріали державної статистики України, звітні дані підприємства ТОВ «Туристичний оператор «Бомба-тур».

Структура і обсяг роботи. Магістерська кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Повний обсяг роботи налічує 114 сторінок, містить таблиці, рисунки додатки.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

### 1.4. Поняття безпеки туристичної діяльності: її види та ризики

На думку багатьох науковців, трактування безпеки туризму за останні десятиліття зазнало суттєвих змін: від більш менш пасивного фактора – до активного елем. ента туризму та імперативу здійснення туристичної діяльності [7]. Як слушно зазначають Н. Корж та О. Заноско, на сучасному етапі «розвиток туризму безпосередньо залежить від забезпечення безпеки туристів, від рівня захисту їх життя, здоров'я, майна» [2]. Зрозуміло, що гарантування безпеки має базуватися на системному підході, оскільки сама категорія «безпеки туризму» є надзвичайно складною та багатоаспектною.

Думки вчених щодо структури та ключових функцій безпеки туризму як складної, відкритої та динамічної системи суттєво різняться. Наприклад, С.Б. Мічурін вважає, що дослідження проблем безпеки туризму має базуватися на розгляді туристичної діяльності як сфери взаємодії людини з потенційно небезпечним середовищем [4, с. 8]. Отже, автор акцентує на безпеці туриста як центрального елемента відпо. відної системи.

Водночас, Й. Масфелд та А. Пізам розглядають проблему дещо ширше і виділяють три групи концепцій безпеки туризму:

- концепції, що стосуються генезису загроз безпеки туризму;
- концепції, що розглядають вплив загроз безпеки туризму на туристичний бізнес, туристів та населення дестинацій;
- концепції, що стосуються реакцій усіх суб'єктів туристичної діяльності на наявні та потенційні загрози безпеці туризму [8, с. 3].

В рамках такого трактування категорії безпеки туризму системоформуючу роль відіграє поняття загрози, яка розглядається як деструктивне явище (подія), що може зумовити посилення регресивних

тенденції розвитку туристичної діяльності на усіх ієрархічних рівнях і для усіх суб'єктів. Незважаючи на дещо звужене розуміння суті досліджуваної категорії, власне такий комплексний підхід, на наш погляд, може бути покладений в основу загальної концепції, що розглядатиме безпеку туризму дуалістично – як ключову передумову розвитку туристичної діяльності і як важливий чинник функціонування регіональних суспільних систем.

Водночас, і сама безпека туризму має системоформуючий характер у туристичній діяльності, адже може розглядатися як головна споживча властивість, якою об'єктивно і реально повинна володіти туристична послуга, у той час як інші споживчі її властивості можуть реалізуватися повною мірою тільки у випадку, якщо безпека туризму буде гарантована [2]. Схожу думку висловлюють також А. Коварі та І. Зімані, зазначаючи, зокрема, що у найближчому майбутньому питання безпеки туризму очевидно посяде належне місце у маркетингових стратегіях туристичних підприємств, більше того, стане одним із важливих факторів конкурентної боротьби [7, с. 60].

Узагальнює наявні у вітчизняній економічній науці підходи І. Маркіна, на думку якої, під безпекою туризму слід розуміти «особисту безпеку туристів, збереження їх майна та ненанесення шкоди навколишньому природному середовищу при здійсненні подорожей» [3, с. 174].

Очевидно, що у наведених визначеннях знехтувана важлива риса безпеки у економічному розумінні – наявність можливостей для стратегічного розвитку (а не лише відсутність загроз). Для прикладу, на цій особливості наголошує Т. Сак, визначаючи економічну безпеку держави не лише як стан захищеності національних інтересів, але і наявність її можливість застосування інструментів впливу на економічні процеси для гарантування добробуту в довгостроковому періоді» [5, с. 338].

З урахуванням позицій системного та синергетичного підходу та ґрунтуючись на доробку вітчизняних вчених-економістів у дослідженнях економічної безпеки держави та її регіонів, ми розглядаємо безпеку туризму у

ширшому значенні та стратегічному контексті. У нашому розумінні, безпека туризму – це стан функціонування туристичної сфери певного регіону (держави) у визначений період часу, що характеризується відсутністю запероз і таким поєднанням туристичних ресурсів та інфраструктури, яке дозволяє забезпечити стабільний розвиток конкретної територіальної рекреаційної системи у майбутньому.

Базуючись на наявних у вітчизняній та зарубіжній науці підходах [2, 4, 7, 8 та ін.], пропонуємо виділяти три складові безпеки туризму (рис. 1.1):

безпеку туристичного бізнесу (економічна безпека туризму); безпеку туристичних об'єктів (геотерій, дестинацій); безпеку в туризмі (безпеку туристів). Перша складова найчастіше розглядається в економічних дослідженнях на рівні галузі або конкретних туристичних підприємств. Друга складова перебуває в центрі уваги екології та географії, причому розглядається переважно деструктивний антропогенний вплив на природні туристичні ресурси й об'єкти. Третя складова є центральною у дослідженнях методики організації подорожей різних видів активного туризму і може мати певне значення також для туристичного страхування.



Рисунок 1.1. - Структура категорії «безпека туризму»

Слід зауважити, що досі не розроблено вичерпної класифікації безпеки туризму за багатьма ключовими ознаками. Зокрема, С.Б. Мічурін пропонує

диференціювати безпеку туризму на економічну, соціальну та екологічну [4, с. 10]. І. Коварі та К. Зімані у структурі безпеки туризму виділяють політичну безпеку, соціальну безпеку, безпеку здоров'я та життя туристів, безпеку персональних даних, правову безпеку туристів, споживчу безпеку, безпеку комунікації, екологічну безпеку, безпеку обслуговування та ін. [7, с. 60].

Галла серед напрямків, за якими необхідно здійснювати політику гарантування безпеки туристичного підприємства виокремлює охорону офісу та контроль доступу; технічну безпеку; пожежну безпеку; інформаційну безпеку; кадрову безпеку; безпеку туристів під час подорожі [1, с. 11].

З урахуванням наявних підходів, на наш погляд, поряд із виділенням трьох складових безпеки туризму доцільно розглядати також низку видів безпеки туризму за змістом (табл. 1.1). За масштабом варто також виділяти глобальну, макрорегіональну, національну, регіональну та локальну безпеку туризму.

Таблиця 1.1. - Класифікація безпеки туризму за змістом

Політична безпека туризму	Геополітична безпека
	Військово-політична безпека
	Політико-правова безпека
Соціальна безпека туризму	Культурна безпека
	Демографічна безпека
Фінансова безпека туризму	Кримінальна безпека
	Ринкова безпека
Екологічна безпека туризму	Валютна безпека
	Безпека екосистем у туризмі
	Безпека життєдіяльності в туризмі
	Безпека у надзвичайних ситуаціях
Інформаційна безпека туризму	Безпека персональних даних
	Безпека інформаційного середовища
Медична безпека туризму	Безпека здоров'я туристів
	Безпека медичних послуг
Безпека туристичного обслуговування	Безпека транспортних послуг
	Безпека послуг харчування
	Безпека послуг проживання
	Безпека рекреаційних занять
Безпека туристичних споруд та обладнання	Технологічна безпека
	Інженерна безпека

Більшість сучасних досліджень безпеки туризму концентрують свою увагу власне на глобальному рівні. Водночас у рамках окремих держав та регіонів проблеми безпеки туристичної діяльності практично не розглядаються. Зрозуміло, що актуальним завданням розвитку сучасного глобального туризму є розробка відповідної стратегії, що могла би мати практичне втілення через діяльність спеціалізованих міжнародних організацій.

Однак, враховуючи регіональні відмінності безпеки туризму навіть в окремій державі, можна, на наш погляд, виділити певні закономірності та особливості, що можуть бути підставою для розробки моделей, сценаріїв та організаційно-економічних механізмів гарантування безпеки туризму, які з певними уточненнями придатні для застосування також і в інших державах та й на глобальному рівні.

## 1.2. Державна система забезпечення безпеки туристів

Вимоги до безпеки туристів визначені Законом України «Про туризм» [9]. Закон визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму та спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей. Він встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів та регулює відносини, пов'язані з організацією і здійсненням туризму на території України.

У статті 6 даного Закону, зокрема, відзначається, що реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом визначення основ безпеки туризму; нормативного регулювання відносин у галузі туризму (туристичного, готельного, екскурсійного та інших видів обслуговування громадян); ліцензування в галузі туризму, стандартизації і сертифікації

туристичних послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу, видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу; організації і здійснення державного контролю за дотриманням законодавства в галузі туризму.

Державне регулювання в галузі туризму здійснюється іншими способами, визначеними Законом.

У статті 13 даного Закону визначається безпека в галузі туризму.

Отже, безпека в галузі туризму - це сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень вживають заходи, спрямовані на:

- забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні туристичних подорожей, захист громадян України за її межами, забезпечення особистої безпеки туристів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю;

- інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

- надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації;

- забезпечення туристам (екскурсантам) можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку;

- протидію використанню туризму з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян;

- охорону туристичних ресурсів України, встановлення гранично допустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;



- забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані:

- інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних (медичних щеплень тощо);

- створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;

- забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);

- забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

- забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, запобігання нещасним випадкам та надання першої медичної допомоги;

- забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;

- оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

Особи, які організують експлуатацію туристичних ресурсів, зобов'язані забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації

або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки [10].

Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюється спеціалізованими державними, комунальними та приватними службами, а також рятувальними командами, що утворюються відповідно до законодавства.

Організація рятувальних команд і порядок здійснення рятувальних заходів визначаються Кабінетом Міністрів України.

Держава забезпечує захист законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України [13,14,16,19].

У статті 14 визначаються принципи та порядок захисту інтересів українських туристів за межами України. Так, держава гарантує захист законних прав та інтересів громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон. У разі виникнення надзвичайних ситуацій, держава вживає заходів щодо захисту інтересів українських туристів за межами України, у тому числі заходів для їх евакуації з країни тимчасового перебування.

З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян - споживачів туристичних послуг туроператор та турагент зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами [20].

Страховання туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укласти договори на таке страхування [21].

У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи тур-агенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування.

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі.

За вимогою туриста туроператор чи турагент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне

обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця постійного

проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, турагент) за встановлену договором плату зобов'язується забезпечити надання

за замовленням іншої сторони (туриста) комплексу туристичних послуг (туристичного пакета).

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.

Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій (електронній) формі відповідно до закону. Договір на туристичне

обслуговування може укладатися шляхом видачі ваучера.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачу туристичного продукту має бути надана інформація про:

1) основні вимоги, що висуваються до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), зокрема, інформація щодо термінів їх оформлення;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки;

зокрема, протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів для участі в поїзді;

1) туроператора (турагента), його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інша інформація відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

2) розмір фінансового забезпечення туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

До початку надання туристичних послуг споживачу за його вимогою повинна бути надана інформація:

- про загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності);

- програма туристичного обслуговування;

- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема, їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, зокрема, їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового прожвання, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

- про звичай місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

- про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

НУБІП УКРАЇНИ

- про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
- про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів;

НУБІП УКРАЇНИ

- про дату і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, термини інформування туристів про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;

НУБІП УКРАЇНИ

- відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;

НУБІП УКРАЇНИ

- про ціну туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
- про місце перебування організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

НУБІП УКРАЇНИ

Кожна із сторін договору може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладенні договору [27].

До істотних змін обставин налжать:

НУБІП УКРАЇНИ

- 1) погіршення умов подорожі, зміна термінів подорожі;
- 2) непередбачене збільшення транспортних тарифів;
- 3) введення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів;

4) різка зміна курсу національних валют;

НУБІП УКРАЇНИ

- 5) інші підстави, за домовленістю сторін.

Турист вправі відмовитися від виконання договору до початку подорожі за умови оплати туроператору або турагенту фактично понесених ними витрат за послуги, надані до цього повідомлення.

Туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, коли це відбулося з вини туриста [21].

Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів [22].

Зміна ціни туристичних послуг, погодженої сторонами, можлива лише у випадках, передбачених договором, і тільки при істотній зміні обставин, але не пізніше ніж за 10 днів до початку туристичної подорожі у випадку, якщо її тривалість становить більше ніж 10 днів, за 5 днів до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить від 2 до 10 днів, за 48 годин до початку туристичної поїздки у випадку, якщо її тривалість становить один день. При цьому збільшення ціни туристичної послуги не може перевищувати 5 відсотків її первісної ціни. У разі перевищення ціни туристичної послуги більше ніж 5 відсотків первісної ціни турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти [32].

### **1.3. Законодавчі вимоги до туристичного страхування**

Законодавче регулювання туристичної діяльності здійснюється відповідно до ст. 16 положень Закону про туризм, згідно з якою під час надання туристичних послуг обов'язковим є страхування туристів (медичне та від нещасного випадку), що забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на підставі угод зі страховиками, які мають право на проведення такої діяльності, тобто мають відповідну ліцензію.

Крім того, ст. 9 Закону № 3857 установлено, що з метою створення умов, які гарантують відшкодування громадянину України витрат, пов'язаних із надзвичайними обставинами під час його перебування за кордоном, він має бути застрахований.

Водночас Законом про страхування у переліку обов'язкових видів страхування в Україні (ст. 7) особистого страхування туристів (медичного та від нещасного випадку) не передбачено. У зазначеному переліку є лише страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду,

заподіяну життю чи здоров'ю туриста або його майну. Однак за цим видом страхування страхувальником є суб'єкт туристичної діяльності (турагент, туроператор), визначений Законом про туризм.

Залежно від обраних програм страхування страхова компанія забезпечує туристам такі послуги:

- організацію надання невідкладної медичної допомоги (швидкої, амбулаторної, стаціонарної, стоматологічної, пологової);
- транспортування застрахованої особи до медичного закладу або місця постійного проживання;

- організацію проїзду застрахованої особи до України у разі смерті її близьких родичів;

- візит осіб до застрахованого та організацію повернення близьких родичів застрахованої особи до України у разі смерті або тривалої хвороби застрахованої особи за кордоном;

- репатріацію застрахованої особи;
- відшкодування вартості юридичних послуг, послуг адвоката, внесення застави;

- відшкодування вартості послуг, пов'язаних із втратою чи викраденням документів або багажу;

- технічну допомогу в разі ДТП, аварії, крадіжки транспорту, що належить застрахованій особі, надання екстреної

допомоги;

• відшкодування вартості придбання предметів першої необхідності у разі пропажі багажу,

• цілодобову інформаційну підтримку та ін.

Слід зазначити, що туристичні агентства часто пропонують «урізани» програми страхування, які включають мінімальні набори послуг, що можуть бути необхідними в разі захворювання або травми. Тобто підхід до ціноутворення та набору страхових послуг у туристичних агентствах менш гнучкий, ніж безпосередньо у страховиків.

Згідно із законодавством турист має право відмовитися від полісу, запропонованого туристичною фірмою, та купити його самостійно у страховій компанії. Це регулюється ст. 16 Закону про туризм, якою передбачено, що турист має право самостійно укласти договір з будь-якою страховою компанією, яка має відповідну ліцензію.

Вартість страхового полісу залежить від:

- країни перебування;
- мети перебування (активний відпочинок, заняття професійним спортом, робота);

- віку застрахованої особи;
- обраної програми страхування;
- терміну перебування.

Страховий поліс може бути короткостроковим (у якому чітко зазначається кількість днів перебування за кордоном), а також страховики пропонують довгострокові поліси (наприклад, мультиполіс), які дозволяють застрахувати за один раз усі подорожі протягом тривалого часу (півроку, рік). Це дуже зручно для тих, у кого трапляються раптові закордонні відрядження, а часу на оформлення полісу обмаль.

Крім того, під час оформлення страхового полісу особливу увагу туристу слід звертати на такий пункт, як франшиза. Це установа цінний



поріг, після якого починає діяти страхове відшкодування. Якщо лікування коштує менше цієї суми, то доведеться лікуватися за свій рахунок. [30].

Франшиза буває двох типів — умовна та безумовна.

Умовна франшиза означає, що клієнту повністю оплатять лікування, якщо його вартість перевищила суму франшизи.

Безумовна франшиза — це коли турист у будь-якому випадку змушений буде платити лікарю при кожному зверненні в межах суми франшизи, страхова ж компанія оплатить лише те, що перевищує цю суму.

Витрати на планове лікування або проведення заздалегідь узгоджених операцій за кордоном не підлягають страховій компенсації. Також страховиком не здійснюватимуться виплати у разі хронічних інфекційних та рецидивних захворювань (серцево-судинні, онкологічні, туберкульозні й інші хвороби) та відшкодування витрат на протезування (стоматологічне й офтальмологічне), косметичну або пластичну хірургію.

Крім того, за кордоном поширено дві форми страхового обслуговування туристів: сервісне (асистанс) і компенсаційне.

Асистанс — це особливий вид міжнародного сервісного обслуговування туристів на території страхування з метою надання їм допомоги на місці в межах договору страхування (медичної, медико-технічної, юридичної та ін.).

Оскільки через непередбачуваність настання страхових випадків і різмаїття маршрутів закордонних поїздок туристів страхові компанії самі не спроможні забезпечити екстрену допомогу потерпілим, то під час поїздки туристів за кордон вони надають їм увесь комплекс страхових послуг через посередників — закордонних сервісних медичних асистанс-компаній, з якими укладено договори. Сервісне обслуговування не потребує від туриста додаткових грошових витрат. Усі витрати при цьому виді страхування туристів несе страховик. [31,32].

Компенсаційне страхування — це страхування, яке передбачає оплату страхових випадків у країні тимчасового перебування самими туристами. Як

правило, це нескладні випадки захворювання, лікування яких вимагає незначних коштів.

НУБІП України

Якщо у разі настання страхового випадку турист самостійно купив потрібні ліки й інші медичні препарати, то для одержання компенсації за страховим полісом йому потрібно протягом 30 днів після повернення з поїздки

НУБІП України

подаати до страхової компанії всі оригінали рахунків, довідок, чеків, що підтверджують витрати.

Слід пам'ятати, що будь-яке відшкодування витрат можливе лише за умови, якщо турист має страховий поліс.

НУБІП України

У разі виїзду на транспортному засобі за межі України підприємство-страхувальник зобов'язано укласти договір міжнародного обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності «Зелена картка» (ст. 16

Закону № 1961), якщо користування транспортним засобом за межами України потребує обов'язкового страхування цивільної відповідальності.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОЖДОРОЖЕЙ ТОВ

### «ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР «БОМБА – ТУР»

#### 2.1 Організаційно – управлінська характеристика ТОВ

##### «Туристичний оператор «Бомба – тур»

Туристична компанія ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур», заснована у 2009 році, основне завдання компанії - це зробити сервіс, який

буде доступний кожному, також зробити тур більш комфортним, щоб можна

було відпочивати спокійно і з задоволенням. За час свого існування

туристична агенція змогла накопичити величезний досвід в підготовці і реалізації туристичного продукту середнього і високого класу. Також вона

пропонує широкий спектр по всіх напрямках туристичного бізнесу:

транспортне та екскурсійне обслуговування, візову підтримку.

"Бомба - тур" - туристична компанія у м.Вінниця була заснована у 2009, та як туроператор зареєстровано у 2014 році. Має ліцензію Державне

агентство України з туризму та курортів № 60 від 21.05.2014 р. на надання всіх туристських послуг.

Місцезнаходження підприємства: м. Вінниця, вул. Театральна 22, оф. 1/

Ліцензія: Серія АГ №133378

Генеральний директор – Колос Ігор Сергійович.

Туристична компанія ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» -

досить молода компанія, що тільки починає працювати на туристичному ринку, але вона встигла зайняти гідне місце в туристичному бізнесі завдяки

наполегливості та праці висококваліфікованих працівників, що працюють на благо та розвиток компанії.

Головне завдання ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» – надати клієнтам повний комплекс туристичних послуг, починаючи від найпростіших і закінчуючи VIP замовленнями.

Туристична компанія дарує цікаві та захоплюючі подорожі, відкриває перед туристом розмаїття країн та маршрутів. Головним для фірми є турист та його смаки і вподобання, тому фірма віддає перевагу розробленню лише унікальних та яскравих турів. Хоча туристична компанія існує на ринку

України досить недовго, вона вже має широке коло своїх постійних клієнтів, які із задоволенням користуються туристичними послугами фірми. Компанія зробить будь-яку подорож цікавою, комфортною та незабутньою. У будь-якому куточку Землі турист відчує гостинність, допомогу та підтримку,

завдяки якісному сервісу та надійним партнерам фірми. Клієнт отримує у туристичній компанії повний набір послуг, включаючи замовлення туристичної подорожі, бронювання квитків та готелів, а також розроблення та підготовку екскурсій. Для фірми усі сфери діяльності є важливими, тому вона

однаково ретельну увагу приділяє розробленню усіх туристичних послуг, дбаючи про інтереси кожного клієнта – від великого до малого. Важливим для фірми є також персонал, який вона намагається постійно стимулювати та мотивувати. Персонал, у свою чергу створює доброзичливий клімат для клієнтів. Фірма розвиваючись та удосконалюючи свою діяльність робить свій

невеличкий, проте цінний вклад в економіку країни.

Туристична компанія пропонує своїм клієнтам тури по таким напрямкам: Екскурсійні тури: Греція, Іспанія, Італія, Польща, Латвія, Литва, Нідерланди, Норвегія, Росія, Україна, Фінляндія, Франція, Хорватія,

Чорногорія, Чехія, Швейцарія, Естонія. Відпочинок на морі: Болгарія, Ізраїль, Йорданія, Єгипет, Кіпр, Крим (Україна), Португалія, Туреччина, Туніс. Також

популярністю користуються гірськолижні курорти, екзотичні тури, лікувальні тури. ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур» надає шанс студентам отримати освіту за кордоном, або просто відпочити дітям та підліткам по спеціальній програмі.

Місія компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»:

– надання якісних туристичних послуг все більшої кількості

споживачів;  
- передбачення тенденцій розвитку ринку і надання нових послуг клієнтові до того, як клієнт їх зажадає. впровадження нові технології першими;

- отримання надійної фінансову основи і прибутку, як застава майбутнього розвитку;  
- підвищення рівня сервісу;  
- залучення до роботи професійного персоналу, які будуть працювати для іміджу компанії та для кожного клієнта;

- забезпечення потреб та побажань споживача;  
- збільшення обсягів продажу турів;  
Мета діяльності компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур».

- найповніше задоволення суспільних потреб в послугах, що входять в специфіку роботи підприємства та отримання прибутку від її реалізації;  
- насичення ринку туристичними послугам;  
- Отримуючи прибуток підприємство реалізовує соціальні та економічні інтереси членів колективу та власника фірми;

Основними видами господарської діяльності ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур» є :

- організація іноземного туризму;
- організація внутрішнього туризму;

- екскурсійна діяльність;
- транспортні перевезення.

Принцип роботи компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»:

Професіоналізм - в компанії працюють досвідчені працівники, головна мета яких є задоволення потреб споживача та індивідуальний підхід до кожного клієнта.

Гнучка цінова політика - фірма пропонує своїм клієнтам вигідні

конкурентні ціни, при цьому не знижуючи якість послуг та врахування всіх побажань клієнта.

Чесність у стосунках із клієнтами - компанія надає своїм клієнтам тільки достовірну інформацію, також не існує жодних прихованих накруток на опублікований прайс - каталог.

Висока якість обслуговування-кожний працівник агенції працює для кожного клієнта. Висока якість обслуговування-залог успіху компанії, тому всі зусилля працівників направлені на розвиток діяльності ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур». Спрямування та контролювання щодо якості

охоплює:

- розроблення політики в сфері якості і цілей у сфері якості;

- планування якості;

- контроль якості;

- забезпечення якості і поліпшення якості.

Туристична компанія ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» надає послуги по таким видам:

Рекреаційний туризм - подорож для відпочинку і лікування. Цей вид туризму є дуже розповсюдженим в усьому світі. У деяких країнах він виділяється в самостійну галузь економіки і функціонує паралельно з іншими видами туризму. Українці перевагу віддають лікуванню на курорті Поляна у Закарпатті, у санаторіях Трускавця, Морщина. Основою лікування є природна мінеральна вода, свіже повітря, та лікувальні медичні процедури.

Пригодницький туризм – це такий вид туризму, що пов'язаний з фізичними навантаженнями, а іноді з небезпекою для життя. Для такого виду туризму підходять горні ріки Карпат, гори Криму.

Водяний туризм - поїздки на теплоході, яхті й інших річкових й морських суднах по річках, каналах, озерах, морях.

Діловий туризм – за останні роки є одним із поширеним видом туристичних поїздок, що зв'язані з виконанням професійних обов'язків.

Поїздки відбуваються з метою відвідування об'єктів, що належать фірмі, чи представляють для неї особливий інтерес; для проведення переговорів, встановлення ділових контактів, для пошуку додаткових каналів чи постачання збуту. Звертання до туристичних фірм у всіх подібних випадках дозволяє організувати поїздки з найменшими витратами, заощаджуючи час.

Також туристична агенція займається організацією різних конференцій, семінарів, симпозіумів.

Туристична компанія ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»»

надає також своїм клієнтам додатковий вид послуг. До додаткових послуг, які

надає компанія, відноситься вантажні перевезки по Україні. Діяльність компанії підлягає ліцензуванню, і може бути здійснена після отримання ліцензій і погоджень.

Компанія ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» вважає одним з

найважливіших чинників стабільної роботи згуртованість і досвідченість команди управління і можливість вирішувати намічені завдання і здійснювати плани перспективного розвитку компанії. Тому, компанія набирає професіоналів, які пройшли спеціальну підготовку і які забезпечити високий

рівень сервісу. Члени команди забезпечують високий організаційний і управлінський рівень господарської діяльності за рахунок професійної компетенції, уміння знаходити взаємоприйнятні рішення і представляти команду як єдине ціле.

Перш за все, охарактеризуємо як здійснюється реалізація управлінських функцій в туристичній компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»».

Для цього досліджуємо організаційну структуру, тип організаційної структури та зміст посадових обов'язків фахівців підприємства.

Штатне число працівників визначається власником туристичної агенції та чинним законодавством. До складу працівників компанія входять ті особи,

з якими був укладений трудовий договір чи контракт, згідно з чинним законодавством.

До основного складу підприємства належать: директор, головний бухгалтер, адміністративний менеджер, який координує роботу відділу по роботі з клієнтами, відділу підготовки і видачі документів, візового відділу, також до складу входить головний менеджер, який координує роботу відділу посередницьких операцій, відділу маркетингу і реклами, логіст.

У компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» застосовується проста почасова оплата праці. Для кожного працівника встановлений місячний оклад згідно штатного розкладу. Облік витрат на оплату праці ведеться відповідно до чинного законодавства і прийнятих фірмою форм і систем оплати праці.

Організаційна структура компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» зображена на рис. 2.1

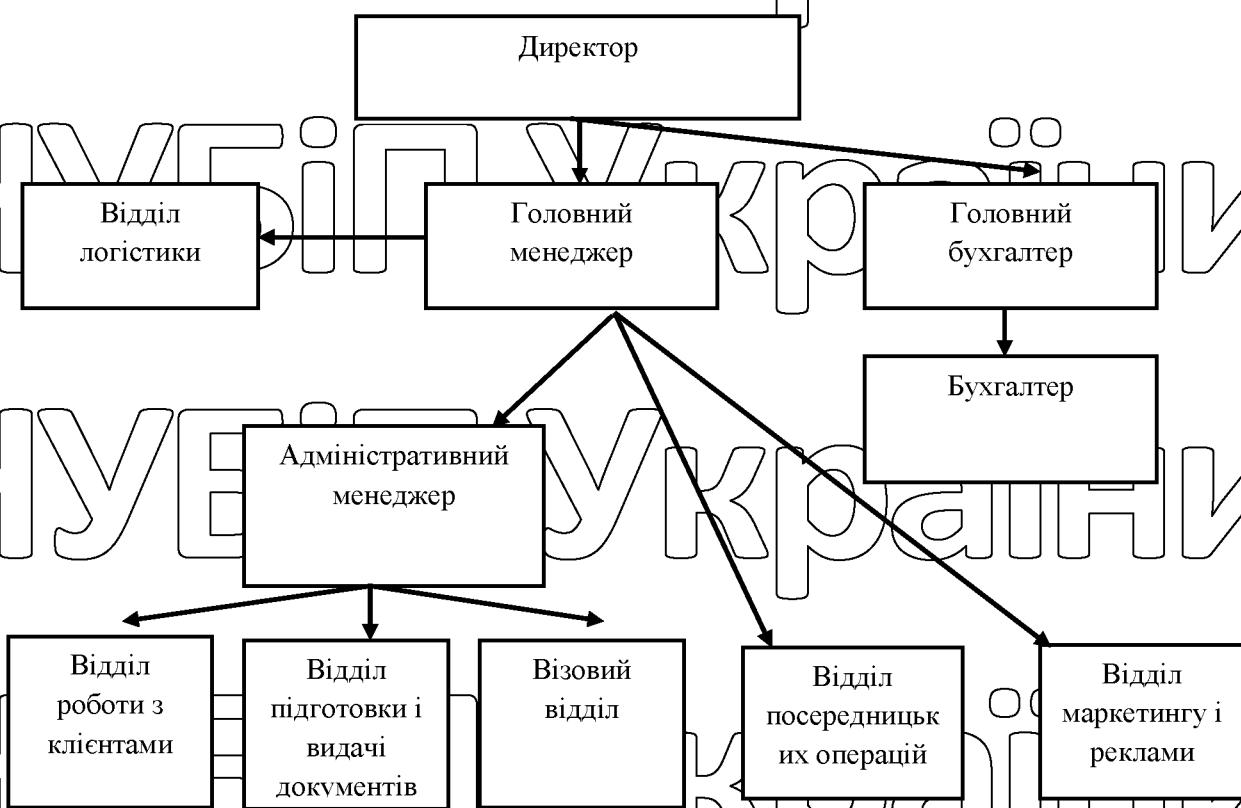


Рис. 2.1 ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»»

Функції директора в діяльності туристичної компанії це керувати туристичною діяльністю фірми, контролювати правильному виконання



нормативних, економічних законів, розгляд нового вигляду послуг і напрямів, дотримання трудової дисципліни і режиму роботи фірми.

Функції головного менеджера такі: менеджер приймає участь в управлінні підприємством, вирішує організаційні та соціальні питання, займається організацією продажу туристичних послуг, здійснює контроль за

рекламною діяльністю, відповідає за організацію ефективної роботи підприємства, визначаючи рівень необхідних для роботи засобів (офісна техніка і устаткування), визначає компетентність кадрового складу, відповідає

за вибір рекламних технологій на ярмарках і виставках, презентаціях,

контролює рекламний бюджет, відповідає за вибір технічних засобів і технологій для здійснення зворотного зв'язку із споживачем і партнерами,

відповідає за зв'язки з громадськістю, інформує власника підприємства про

стан ринку міжнародного туризму, його регіональні особливості, самостійно

вибирає туроператорів для співпраці, надає керівництву фірми інформацію

про конкурентів компанії по міжнародному туризму, класифікує ринкову

стратегію конкурентів, виділяє пріоритетні сфери розвитку фірми на

зовнішніх ринках, оцінює їх потенційні можливості, надає достовірну

інформацію вищому керівництву про стан підприємства і його плани для

вироблення і ухвалення управлінських рішень.

До бухгалтерії підприємства надходить вся інформація про наявність і рух грошових коштів (передплата, перерахування коштів з рахунків

підприємства туроператорові, фіксація сум сплачених турпоїздок по всіх

напрямах, визначення витрат фірми і фінансового результату діяльності по

тому або іншому напрямку). Фахівець даної служби має в своєму

розпорядженні повну оперативну інформацію про грошові потоки

підприємства за станом на будь-який календарний період і навіть один день.

Фахівець бухгалтер веде податковий облік і облік страхових відрахувань,

займається виконанням інших господарських операцій (витрати по веденню

діяльності, офісні витрати і так далі). Вся інформація про ведення

господарських операцій автоматизована, що дозволяє оцінити фінансовий аспект обліку операцій по туризму в будь-який період.

Відділ по організації посередницьких операцій по міжнародному й внутрішньому туризмі веде роботу із планування та здійсненні туристичних поїздок на підставі дилерських договорів з туристичними операторами.

Відділ маркетингу та реклами здійснює розробку маркетингової стратегії, розробка туристичного продукту та впровадження на підприємстві.

За підготовку необхідних документів для посольства, з метою отримання дозволу для в'їзд в будь-яку країну, займається візовий відділ.

Відділ логістики виконує додаткові послуги, що надає туристична агенція, це організація на підставі ліцензії це організація вантажних перевезень, планування, організація, контроль і керування матеріальними і нематеріальними операціями, здійснюваними в процесі доведення сировини, матеріалів і готової продукції до споживача.

Фінансовий стан підприємства ТОВ «Туристичний оператор «Бомба тур» характеризується спроможністю фінансувати свою діяльність, тобто це забезпечення підприємством фінансовими ресурсами, які необхідні для роботи та функціонування підприємства, платоспроможності підприємства, також це

є фінансові взаємовідносини з фізичними та юридичними особами. Іншими словами, під фінансовим станом слід розуміти ступінь забезпеченості підприємства необхідними фінансовими ресурсами для здійснення ефективної господарської діяльності, а також своєчасного проведення грошових розрахунків за своїми зобов'язаннями. У ньому знаходять відображення у вартісній формі загальні результати роботи підприємства в управлінні фінансовими ресурсами.

Уже декілька років поспіль “Бомб. а-тур” отримує нагороду

“Народний Бренд”, що є знаком довіри та популярності у вінничан Нагороди:

1. Народний бренд 2016, 2 місце в номінації “Туристичне агентство”.
2. Народний бренд 2017, 1 місце в номінації “Туристичне агентство”.

3. Народний бренд 2018, 1 місце в номінації “Туристичне агентство”.
4. Народний бренд 2019, 1 місце в номінації “Туристичне агентство”.
5. Народний бренд 2020, 1 місце в номінації “Туристичне агентство”.
6. Народний бренд 2021, 1 місце в номінації “Туристичне агентство”.

На вибір споживачами послуг ТОВ «БОМ.БА-ТУР» впливають такі пріоритетні позиції (табл. 2.1):

Таблиця 2.1 - Пріоритетні позиції споживачів Т.ОВ «БОМБА-ТУР»

Пріоритет вибору	Число туристів, що віддали перевагу туристичній фірмі на основі даного пріоритету %
Ради друзів і знайомих	31,6
Ціна	26,7
Якість послуг	18,1
Набір послуг, що надаються	15,6
Терміни досвід роботи організації на туристському ринку	14,8
Особистий досвід спілкування з організацією	13,6
Наявність ліцензії у організації	11,3
Доброзичливість співробітників фірми	8,8
Рейтинг туристської фірми	4,7
Реклама	3,7
Безпека подорожей	3,4
Хороший офіс	2,5
Зручне місцезнаходження	2,5
Інше	5,9

Аналізуючи таблицю, можна побачити, що пріоритет споживачів у виборі агенції залежить від порад друзів та знайомих, ціни, ліцензії та набору послуг, що надаються. Це є результатом того, що репутація компанії підтримується і привітним персоналом, що завжди зустрічає відвідувачів з

посмішкою, і прийнятними цінами, що дозволяє подорожувати і людям з середнім рівнем достатку, не втрачаючи при цьому якості наданих послуг.

Все це формує у споживачів тільки найкращі враження, і тому вони охоче діляться схвальними відгуками про підприємство та ладні скористатися його послугами знову.

На сайті компанії можна ознайомитися із відгуками споживачів: оцінку «відмінно» надають 96%, оцінку «добре» 1%, «непогано» 0%, «погано» 0%, «жахливо» 3%.

Основним напрямом діяльності в період 2020-2021 рр. ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» є внутрішній туризм. Підприємство, маючи договори із засобами розміщення, пропонує відпочинок і оздоровлення в Карпатах. Крім того, в літній період пропонується відпочинок в Причорномор'ї – Одеса, Затока, Кароліно-Бугаз, Коблево, Скадовськ, Лазурне; на березі Азовського моря – Бердянськ, Причорноморськ, Кирилівка.

Велика увага на підприємстві приділяється екскурсійній діяльності. ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» пропонує екскурсійні і автобусні маршрути – для ознайомлення з природними, історико-культурними, архітектурними пам'ятками, побутом населення. В останні роки розроблені нові екскурсійні маршрути.

Також підприємство проводить політику щодо прийому туристів та продажу туристичних пакетів за кордон.

ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» є багатопрофільним. Тобто пропонує широкий спектр послуг та напрямків. Туристична кампанія займається наданням відпочинку як в Україні, так і за її межами.

В залежності від виду запиту туриста і від способу організації продажу тури можуть бути індивідуальними та груповими.

Розподіл туристів за видами туризму ТОВ «БОМБА-ТУР» відображено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Розподіл туристів за видами туризму

Номенклатура	Кількість туристів, що скористалися послугами фірми				Бідження, %
	2020 рік		2021 рік		
	Тис, грн	Питом а вага, %	Тис, грн	Питом а вага, %	
Внутрішній туризм, разом	3,0	80	1,0	66	6
Виїзний туризм, разом	2,0	40	0,5	34	6

Частка туристичних потоків внутрішнього та виїзного туризму ТОВ

«Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» відображена на рис. 2.4

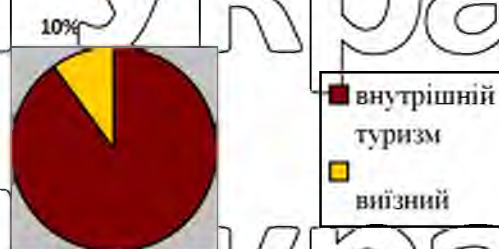
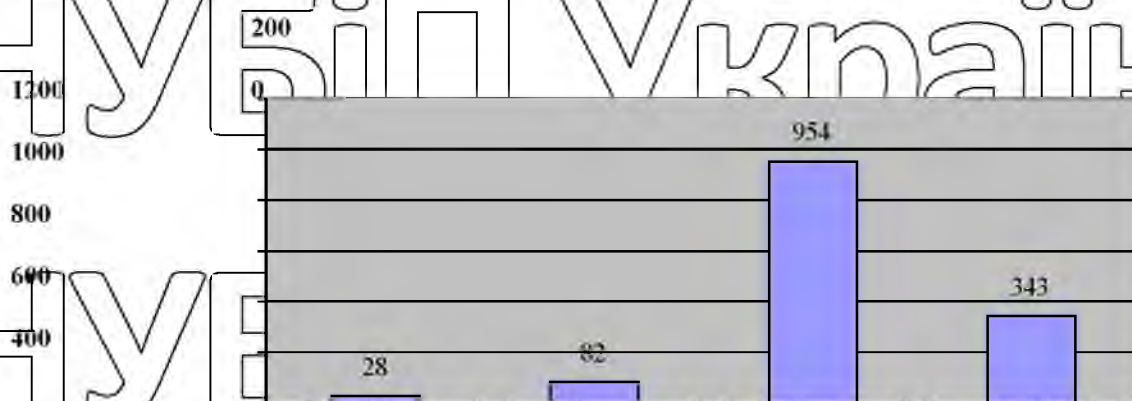


Рисунок 2.4 - Розподіл тур потоків від внутрішнього та зовнішнього туризму

Проаналізувавши дані діаграми, очевидно, що кількість туристів, які користуються внутрішнім туризмом, значно перевищує аналогічний показник виїзного. Це пояснюється тим, що тури всередині країни значно дешевші, і тому скористатися ними може дозволити собі більш ширший сегмент споживачів.

Аналіз контингенту споживачів ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» за віком (рис. 2.5):



НУБІП України  
підлітки (15-17 років)

НУБІП України  
молодь (18-28 років)      доро

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

# НУБІП України

Дані свідчать про те, що послугами туристичної кампанії користуються переважно молодь, частка якої становить 68 % більше половини загальної кількості туристів. Частка дорослих туристів, підлітків та дітей становлять 24, 6 і 2 % відповідно.

# НУБІП України

Розподіл туристів за цілями подорожей наведений в таблиці 2.4

Таблиця 2.4 - Розподіл туристів за цілями подорожей

Мета подорожі	Кількість туристів, чел	Частка %
Автобусні екскурсійні та пляжні тури по Україні та країнах Європи	1098	78
Пакетні авіа тури на популярні та екзотичні курорти	241	17
Корпоративний відпочинок	35	2,5
Тури для шкільних та організованих груп	21	1,5
Інші	12	1
Разом	1407	100

Це пояснюється тим, що підприємство орієнтоване на культурно-пізнавальний туризм, організацію активного відпочинку, а основними споживачами такого туристичного продукту є фізично здорові люди, тобто молодь, підлітки як показано на рис. 2.5

# НУБІП України

Статистичні дані, щодо розподілу туристів за категоріями відпочинку, відображено на рис. 2.6.

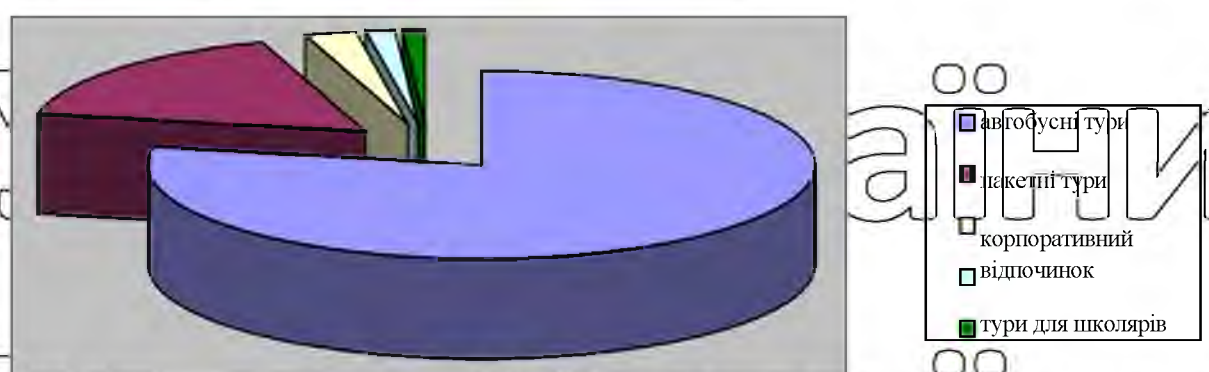


Рисунок 2.7 Розподіл туристів за цілями подорожі

На ринку послуг великого значення набуває певний «кредит довіри» споживача до виробника, оскільки споживачу почасти важко оцінити що саме він

придбає, які переваги в результаті отримає, якої якості буде цей продукт. Такий кредит довіри ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» має, так як здійснює свою діяльність на ринку туристських послуг вже багато років. Але підприємство працює в умовах постійної мінливості та невизначеності споживчої поведінки.

Щоб стабілізувати ринок, менеджери туристичної компанії намагаються візуалізувати свою продукцію, підвищити її «матеріальність», підкреслити її значимість та корисність (цінність). Тому гаслом компанії є «Подорожувати разом з нами завжди безпечно, комфортно, якісно та зручно. З нами ви побачите світ в яскравих кольорах, приєднуйтеся

Війна в Україні створює нові проблеми для глобального економічного середовища та ризикує завадити відновленню довіри до безпеки подорожей.

Хоча на росію та Україну в сукупності припадало лише 3 відсотки загальносвітових витрат на міжнародний туризм у 2020 році, закриття їх повітряного простору та заборона на російських перевізників впливають на внутрішньоєвропейський туризм.

Це також призводить до відхилень на далекомагістральних рейсах між Європою та Східною Азією, що підвищує витрати. Глобальна індустрія туризму може втратити щонайменше 14 мільярдів доларів у доходах, якщо конфлікт затягнеться.

Число пошуків та бронювань авіаквитків знизилося через тиждень після вторгнення, але почало відновлюватися на початку березня.

Поки що рано оцінювати довгострокові наслідки для галузі, проте вже зараз експерти зазначають, що вторгнення в Україну посилить і так складні економічні умови, підірве довіру споживачів і підвищить невизначеність щодо інвестицій.

На сьогоднішній день туроператор «Бомба-тур» займається благодійністю, відповідно прибуток компанії не отримує. Рис.3.3



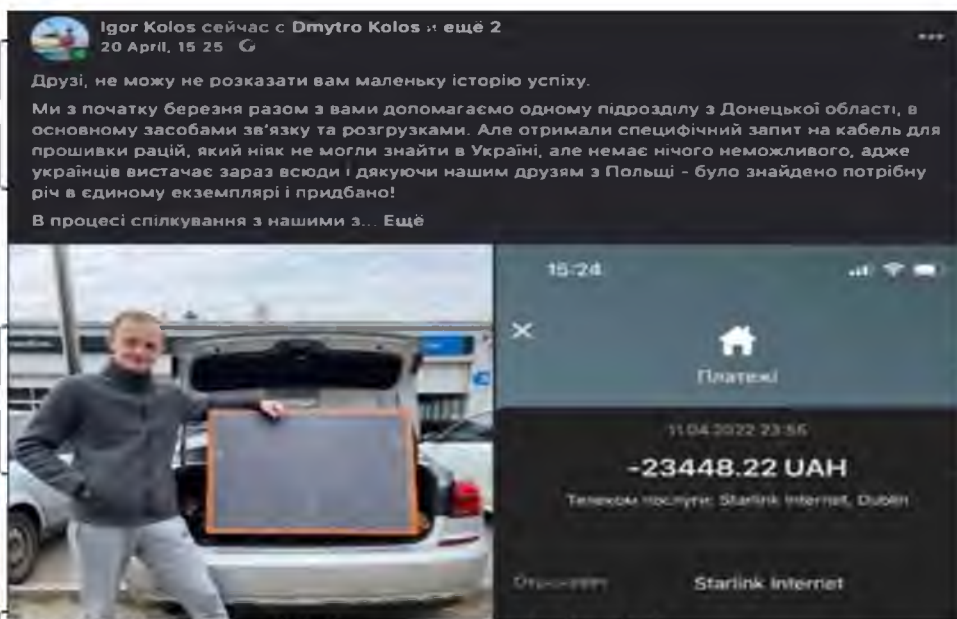


Рисунок 3.3. – Волонтерська діяльність ТОВ “Бомба-тур” під час війни

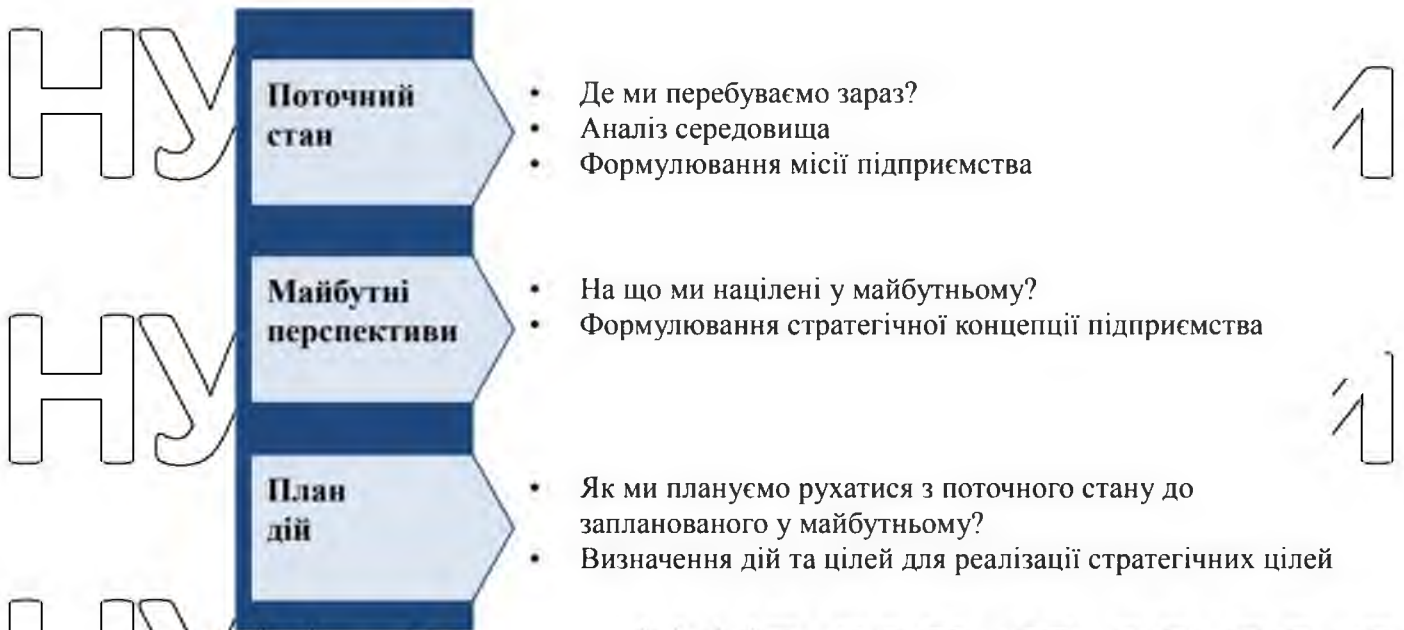
На рис.3.3 зображено допис зі сторінки генерального директора Ігоря Колоса. За час повномасштабної війни, компанія допомогла збронежилетами, автомобілем, а також одяг для військових.

Було розроблено пропозиції що до відновлення роботи в військовий час та отримання прибутку для оплати податків.

Розробка стратегії Стратегія є картою, яка допомагає підприємству зрозуміти, в якому напрямку воно рухається. Стратегія є процесом фокусування на досягненні поставлених цілей та дозволяє досягати таких цілей швидше та ефективніше.

Планування і війна здається не сумісні речі, але відсутність планування призведе до банкрутства.

Процес стратегічного планування складається з трьох основних етапів: аналіз поточної ситуації, формулювання майбутніх перспектив та розробка плану дій. Рис.3.4



**НУБІП | Україна**

**Поточний стан**  
Компанія перебуває в умовах війни, без можливості здійснювати свою діяльність на території нашої держави. Безпека туристів, яка стоїть на першому місці для компанії, відсутня в умовах повітряних тривог по всій території держави.

**НУБІП | Україна**

**Економічний фронт держави під час війни є одним із питань забезпечення діяльності якого сприяє поповненню бюджету та збереженню платоспроможності населення.**

**НУБІП | Україна**

**Майбутні перспективи :**  
Найближчими цілями є відновлення туристичних подорожей. Відновлення робочих місць за короткий період часу від одного до трьох місяців, збільшення команди в подальших перспективах та вихід на іноземні ринки та гуртову торгівлю.

**НУБІП | Україна**

**План дій:**  
Було створено дві цілі, перша це вихід на міжнародні ринки, друга - продаж додаткових послуг. Під поняттям “додаткові послуги” мається на увазі допомога з купівлею квитків на літаки, організація переміщення і розміщення закордоном, допомога з документами та консультації щодо статусів тимчасового перебування в інших країнах.

Але найперспективнішим напрямом для роботи є вихід на міжнародні ринки 3.5.

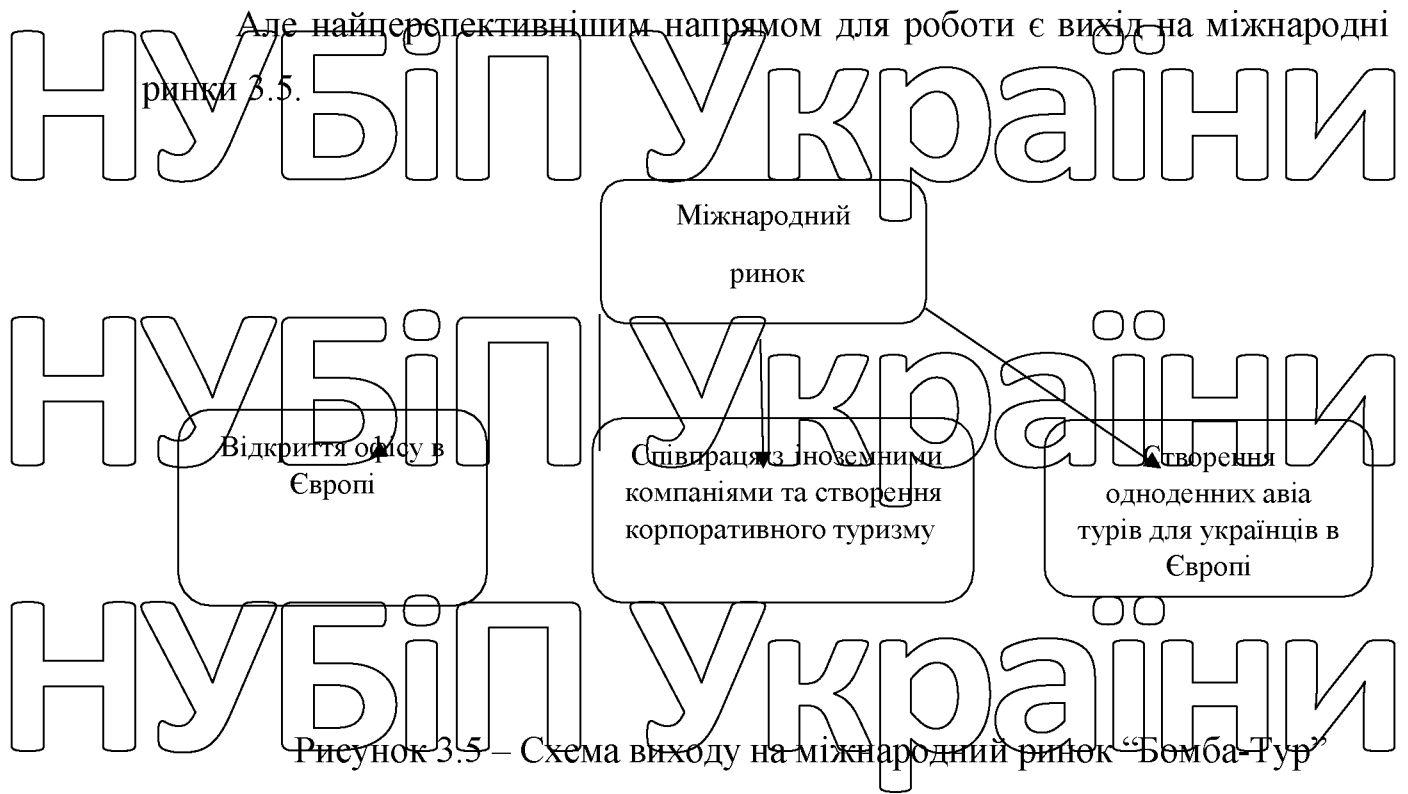


Рисунок 3.5 – Схема виходу на міжнародний ринок “Бомба-Тур”

В графічному рис. 3.5 ми можемо спостерігати шляхи виходу компанії на міжнародні ринки, таким чином компанія може відновити свою роботу, здійснювати виплати по заробітній платні, здобуде досвід роботи на ринку

Європи та підтримувати економіку України.

## 2.2 Оцінка стану діяльності ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» на основі економічних показників

Розглядаючи фінансову діяльність компанії нам потрібно розглянути такі основні показники як прибуток, рентабельність, наявність основних фондів, виручка і так далі.

Прибуток – це форма грошових накопичень, економічна категорія, що характеризує результат господарської діяльності підприємства. Прибуток підприємства «Курай» є найважливішою економічною категорією і основною метою підприємницької діяльності компанії. У туристичній фірмі ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» прибуток є основою роботи і процвітання. Отримати прибуток компанія може тільки в тому випадку, якщо воно виробляє туристичний продукт, який реалізується, тобто задовольняє суспільні потреби. Як економічна категорія прибуток показує чистий дохід, створений у сфері матеріального виробництва, і виконує ряд функцій таких як економічний ефект, отриманий в результаті діяльності підприємства. Отримання прибутку означає, що всі витрати покриваються із залишком доходів. Чистий прибуток компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» йде на її подальший розвиток, тобто це оренда офісного приміщення, інформаційне та технічне забезпечення компанії, основна частина прибутку йде на частину маркетингової діяльності компанії.

Рентабельність підприємства – це відносний показник ефективності виробництва, що характеризує рівень віддачі витрат і міру використання ресурсів. У основі побудови коефіцієнтів рентабельності лежить відношення чистого прибутку до виручки від реалізації, або до активів підприємства. Таким чином, коефіцієнти рентабельності показують міру ефективності діяльності компанії. Можна сказати що діяльність компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» є абсолютно рентабельною, тобто вона самоопитується.

Для ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» виручка є показником

# НУБІП України

який характеризує дохід, тобто отримання виручки від реалізації туристичних послуг обкладається єдиним податком. Більше жодного інтересу виручка як така не представляє для підприємства, оскільки в основному розглядається прибуток і доходи.

# НУБІП України

Майно та кошти підприємства ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» складаються з особистого майна власника, та його заощаджень. В процесі діяльності підприємства майно підприємства формується за рахунок таких

# НУБІП України

джерел:

- капітальних вкладів;
- грошових вкладів власника підприємства;
- доходи, що отримуються від реалізації туристичних послуг.

# НУБІП України

До факторів, які визначають фінансовий стан на підприємстві відносяться: здатність вчасно задовольняти вимоги постачальників, іншими словами платоспроможність, також швидкість оборотності коштів, та отримання максимального прибутку.

# НУБІП України

Фінансовий стан компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» визначається такими основними елементами:

- ліквідність та платоспроможність компанії;
- прибутковість;
- наявність фінансових ресурсів, необхідних для здійснення господарської діяльності;
- оптимальний розподіл прибутку в компанії.

# НУБІП України

В процесі фінансово - господарської діяльності компанія ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» проводить розрахунки з

# НУБІП України

постачальниками за придбані у них товарно-матеріальних цінностей і надані послуг, із замовниками за виконані роботи і надані послуг, з туристами за надання своїх послуг, з кредитними установами по позиках і інших фінансових операціях, з бюджетом по різного роду платежам, з іншими юридичними і

# НУБІП України

фізичними особами по різних господарських операціях.

Обсяг туристичних послуг, які надаються в туристичній агенції ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» враховує валовий дохід, який отримується після того як був реалізований туристичний продукт (послуга). Туристичний продукт являє собою сукупність товарів та послуг, що надаються споживачеві до, під час і після подорожі, тобто це проживання туристів в готельних комплексах, туристичних базах, таборах, оздоровчих санаторіях, також це є харчування туристів, організація перевезення до іншої країни або міста відпочинку.

Сума податку на додану вартість, акцизного збору та інших витрат це є загальна виручка від реалізації послуги туристичної.

Витрати, пов'язані з наданням туристичних послуг - це є витрати обігу, які припадають на реалізовані послуги, до цих витрат відносяться витрати при наданні послуг іноземним туристам, і витрати при наданні послуг туристам які виїжджали за кордон України. В компанії «Курай» на даний час існують тільки витрати при реалізації туристичних послуг подорожуючим за межі України.

Середньооблікова кількість працівників включає Одні державної статистичної звітності за формою № 1-ПВ, в товаристві ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур», середньооблікова чисельність працівників складає 11 осіб.

Прибуток, одержаний за звітний період - це є балансовий прибуток компанії. Також існує прибуток, який існує для розвитку матеріально-технічної бази, а також розвитку виробництва в компанії.

Економічна діяльність у галузі туризму полягає в ефективному використанні наявної та створенні нової матеріально-технічної бази, збільшенні валютних надходжень до бюджету держави, кооперуванні коштів, суб'єктів туристичної діяльності, зайнятості населення, задоволенні його потреб, розвитку суб'єктів туристичного бізнесу, основними завданнями яких є створення

# НУБІП України

туристичного продукту, формування ринку туристичних послуг, удосконалення інфраструктури туризму, надання туристичних послуг, розвиток внутрішнього та іноземного туризму.

# НУБІП України

Доходи від туристичної діяльності формуються за рахунок надходжень від основної діяльності, проживання туристів у готелях, мотелях, кемпінгах, організації харчування, транспортного обслуговування, надання додаткових послуг, інших видів діяльності.

# НУБІП України

Аналіз фінансового положення туристичної компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» здійснюється за допомогою вертикального і горизонтального аналізу фінансової звітності.

Аналіз активів туристичної агенції ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» 2019- 2021 рік наведені в таблиці 2.2

# НУБІП України

Таблиця 2.2 – Аналіз активів компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» 2019 – 2021 рік

Вид активів	Роки						Абсолютне відхилення (+, -)	
	2019 рік		2020 рік.		2021 рік		2020 / 2019	2021 / 2020
	Сума, тис. грн.	Питома вага, %	Сума, тис. грн.	Питома вага, %	Сума, тис. грн.	Питома вага, %		
<b>I. Необоротні активи</b>								
Залишкова вартість	237,1	3,80	243,2	3,07	254,8	2,98	6,8	11,7
Первісна вартість	435,8		422,0		455,7		-141	33,9
Знос	198,7		178,8		201,0		-20,2	22,3
Загальна сума необоротних	237,1	3,80	243,2	3,07	254,8	2,98	6,4	11,7
<b>II. Оборотні активи</b>								
Виробничі запаси	5070,4	81,43	5146,5	65,12	5925,2	69,68	76,4	778,8
Дебіторська заборгованість								
Чиста реалізаційна вартість	142,2	2,28	2056,2	26,01	1536,6	18,06	1915,2	-519,7
Дебіторська заборгованість з бюджетом	89,0	1,42	8,4	0,10	15,7	0,17	-80,9	7,4

Інша поточна заборгованість	592,2	9,88	236,6	2,98	899,4	4,69	353,9	162,9
Грошові запаси та їх								
В національній валюті	67,9	1,08	147,5	1,86	199,6	2,34	79,9	52,2
в іноземній валюті								
Інші оборотні активи					88,0	1,02		88,0
Всього по 2 розділу	5992,3	96,19	7639,7	96,92	8248,8	97,02	1667,7	589,2
Баланс	6229,4	100,0	7902,9	100,0	8508,6	100,0	1673,8	600,8

Згідно даних, що наведені у таблиці 2.2, можна зробити висновок, що активи туристичної компанії сформовані з оборотних та необоротні коштів. Необоротні активи товариства ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» складають у 2019 році 3, 80 %, у 2020 році питома вага необоротних активів складає 3, 07, у 2021 році 2, 98. Більша частина активів представлена оборотними активами, можна проаналізувати, що у 2021 та 2020 році існує однаковий відсоток питомої ваги оборотних активів, у 2019 відсоток менше на 0,73 %. Також можна зробити аналіз абсолютного відхилення по активам з 2019 року по 2021 рік.

На основі даних можна зробити висновок, активи з кожним роком зростають – це говорить про сприятливе фінансове становище в компанії.

Аналіз змін оборотних і необоротних активів можна спостерігати на рис. 2.2



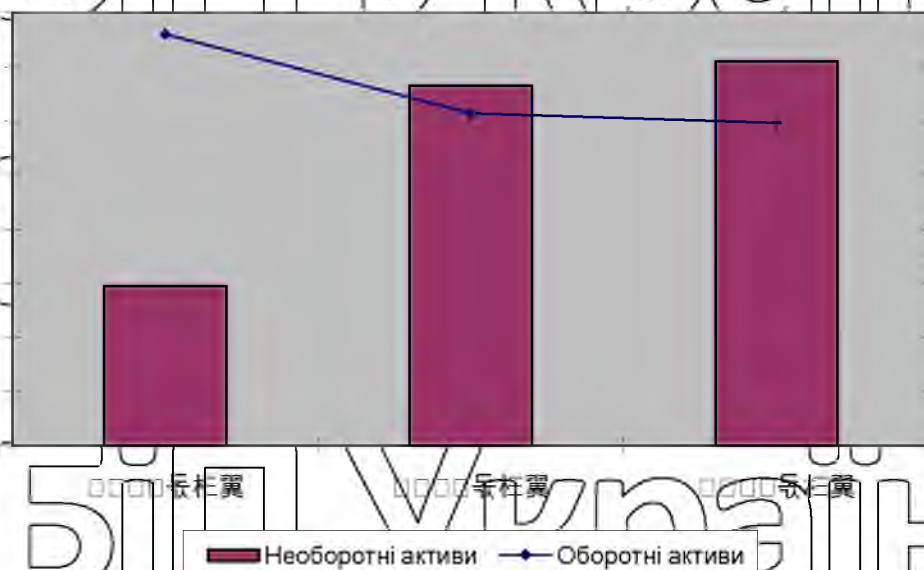


Рисунок 2.2 Аналіз змін необоротних і оборотних активів

Аналіз пасивів компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» 2019-2021 рік відображені в таблиці 2.3

Таблиця 2.3 - Аналіз пасивів компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» 2019 – 2021 роки

Нерозподілений прибуток	15,7	0,25	35,6	0,44	46,9	0,55	20,0	11,4
Всього по розділу I.	327,7	5,24	504,7	6,37	816,6	9,59	177,1	312,0
II Забезпечення витрат і платежів	-	-	-	-	4564,9	53,68	-	4564,8
Забезпечення витрат персоналу	2486,9	-	-	-	-	-	1061,2	-
Всього по розділу II	2486,9	39,31	3547,9	44,88	4564,8	53,68	1061,2	1017,0
IV Поточні зобов'язання	-	-	-	-	-	-	-	-
Краткострочкові кредити банків	299,9	4,81	400,1	5,06	435,1	5,12	100,3	35,1

Поточна заборгованість по довгостроковим	2613,7	41,95	4639,9	58,70	0,0	0,0	2026,3	-4639,9
Векселі які видані	-	-	-	-	542,1	6,38	-	542,1
Кредиторська заборгованість за товари і послуги	-	-	-	-	1278,2	15,04	-	1278,2
Поточні зобов'язання по розрахункам:								
З отриманих авансів	300,1	4,82	200,1	2,53	200,1	15,03	-100	0
З бюджетом	39,1	0,63	9,7	0,11	33,3	0,39	-29,5	23,7
З оплати праці	-	-	-	-	1003,3	11,8	-	1003,3
З учасниками	-	-	-	-	126,5	1,49	-	126,4
Інші поточні зобов'язання	174,2	2,7	183,6	2,31	490,1	5,77	9,5	306,6
Всього по розділу IV	3421,1	54,92	3850,6	48,72	3122,5	36,71	429,5	-728,2
V. Доходи майбутніх періодів	-	-	-	-	-	-	-	-
Баланс	6229,4	100,0	7902,9	100,0	8503,6	100,0	1673,8	600,8

Згідно таблиці 2.3 можна зробити висновок, що пасиви компанії представлені власним капіталом, забезпеченням витрат, платежів і поточними зобов'язаннями. Структура пасивів компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» в 2019 році розподілена так, що питома вага власного капіталу складає 5,24%, питома вага по забезпеченню витрат і платежів складає 39,31%, а питома вага поточних зобов'язань складає 54,92%. Згідно розрахунків, можна простежити зменшення поточних зобов'язань на 6,2% у 2020 та на 12,01% у 2021 роках в порівнянні з 2020 роком. Питома вага власного капіталу за 2020 рік в порівнянні з 2019 роком збільшилась на 1,13%, в 2021 році збільшилась на 3,22% в порівнянні з 2020 роком. Забезпечення витрат і платежів збільшилось в 2020 році на 4,97% та у 2021 році на 8,79% в порівнянні з 2020 роком.

Відобразимо аналіз пасивів балансу в малюнку 2.3

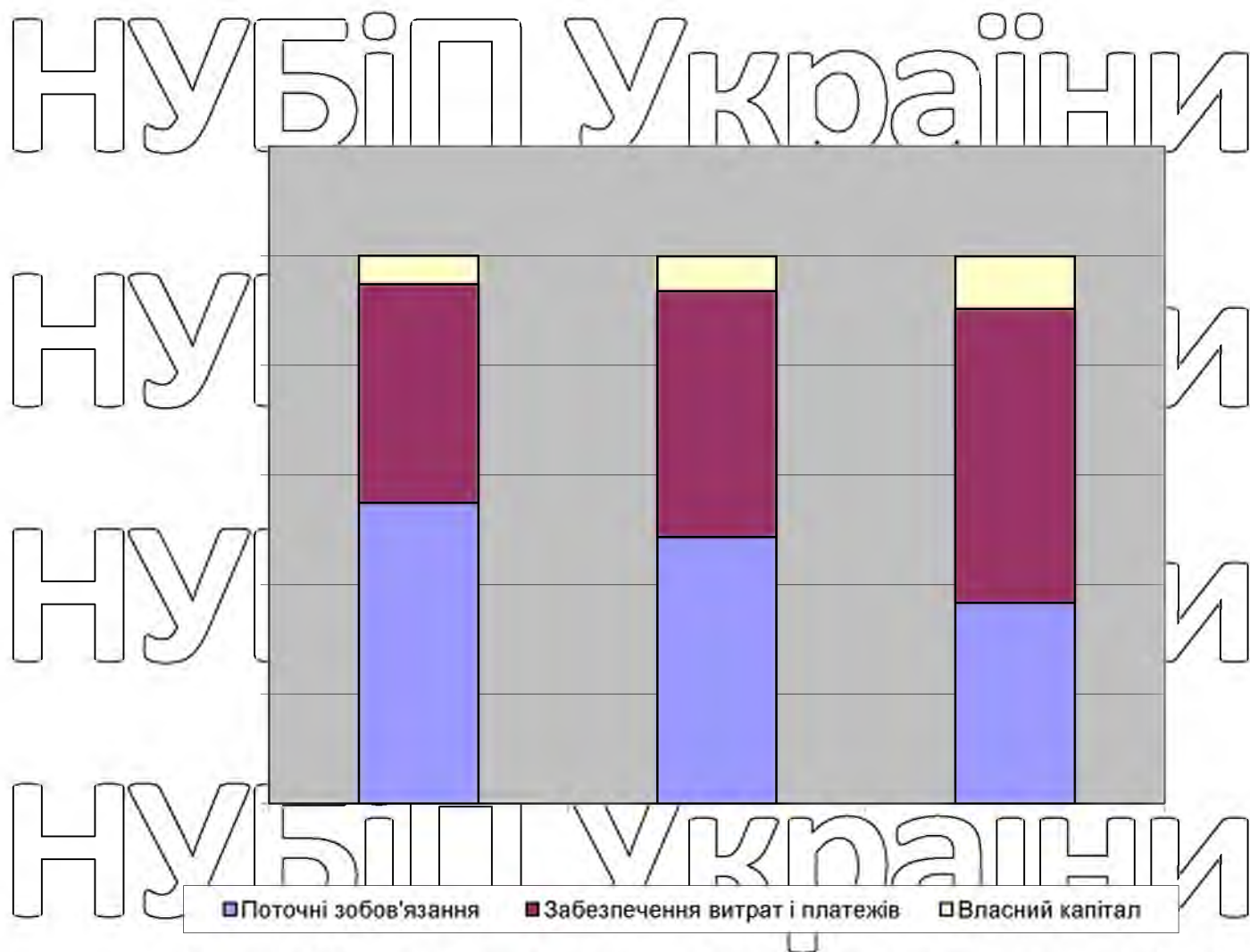


Рисунок 2.3. Аналіз пасивів компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба

тур»

За допомогою горизонтального аналізу ми зможемо простежити динаміку росту активів компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур» з 2019 по 2021 роки, та зробити висновки.

Динаміка відносного росту активів туристичної агенції ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» відображені в таблиці 2.4

Таблиця 2.4 - Динаміка відносного росту активів компанії «ТОВ

# НУБІП України

«Туристичний оператор «Бомба – тур»

Вид активів	Роки			Ріст%	
	2019 рік тис. грн.	2020 рік тис. грн.	2021 рік тис. грн.	2020 рік до 2019 року	2021 рік до 2020 року
<b>I. Необоротні активи:</b>					
Основні засоби:					
Залишкова вартість	237,1	243,2	254,8	102,54	104,53
Початкова вартість	435,8	422	455,7	96,79	108,08
Знос	198,7	178,8	200,9	89,90	112,36
Всього сума необоротних	237,1	243,2	254,8	102,53	104,53
<b>II. Оборотні активи</b>					
Виробничі запаси	5070,4	5146,5	5923,2	101,49	115,14
Дебіторська заборгованість по					
Дебіторська заборгованість по					
З бюджетом	89,0	8,4	15,7	9,09	187,6
Інша поточна заборгованість	592,2	236,6	399,4	39,86	169,07
Грошові запаси					
В національній валюті	67,9	147,5	199,6	219,3	135,39
Інші оборотні активи	-	-	88,0	-	-
Всього по розділу II	5992,3	7659,7	8248,8	127,67	107,69
Баланс	6229,4	7902,9	8503,6	126,84	107,7

За даними таблиці можна зробити висновок, що ріст основних засобів в 2020 році порівняно з 2019 склав 102,53, ріст запасів компанії склав 101,49, ріст дебіторської заборгованості 1447,87, тобто це в 14 разів більше від даних за 2019 рік. Заборгованість з бюджетом зменшилася на 91,92%, інша заборгованість зменшилася на 60,15%, зростання грошових коштів складо 219,3%. В цілому зростання майна підприємства в 2020 році порівняно з 2019 роком період склав 126,84%. У 2021 році зростання основних засобів порівняно з даними 2020 років склав 104,53%, зростання запасів - 115,15%, а дебіторська заборгованість за товари і послуги зменшилася на 25,24% від вихідної бази 2020 років. Заборгованість з бюджетом в 2021 році порівняно з 2020 роком збільшилася на

# НУБІП України

187,6%, інша заборгованість збільшилася на 169,07%, зростання грошових коштів склало 135,39%. В цілому зростання майна підприємства за 2021 рік порівняно з 2020 роком склало 107,7%, що на 20% менше аналогічного періоду минулого року.

# НУБІП України

Динаміка відносного росту пасивів компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» 2019-2021 рік відображені в таблиці 2.5

Таблиця 2.5 - Динаміка відносного росту пасивів компанії ТОВ

«Туристичний оператор «Бомба – тур»»

Пасиви	Роки			Ріст%	
	2019 г. тис. грн	2020 тис.грн.	2021 тис.грн.	2020 до 2019	2021 до 2020
<b>I. Особистий капітал</b>					
Уставний капітал	11,9	19,0	19,0	160,16	100,0
Резервний капітал	300,1	450,1	750,7	150,0	166,6
Нерозподілений прибуток	15,7	35,6	46,9	233,3	131,83
Всього по розділу I.	327,7	504,7	816,6	154,13	161,8
<b>II. Забезпечення платежів і видатків</b>					
Забезпечення виплат	2486,9	3547,9	0,0	142,67	-
Інше забезпечення	-	-	4564,8	-	128,67
Всього по розділу II	2486,9	3547,9	4564,8	142,68	128,67
<b>IV. Поточні зобов'язання</b>					
Короткострокові кредити	299,9	400,1	435,1	133,77	108,7
Векселі які видані	-	-	542,1	-	-
Поточна заборгованість по	2613,7	4639,9	1278,2	177,53	27,54
Поточні зобов'язання по					
З отриманих авансів	300,1	200,1	200,1	66,6	100,0
З бюджетом	39,1	9,7	33,3	23,07	343,75
По оплаті праці	-	-	1003,3	-	100,0
З учасниками	-	-	126,5	-	100,0
Інші поточні зобов'язання	174,2	183,6	490,1	105,17	267,75
Всього по розділу IV	3421,2	3850,6	3122,3	112,56	81,09
Баланс	6229,4	7902,9	8503,6	126,84	107,7

# НУБІП України

Пасиви підприємства ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» в 2020 році порівняно з 2019 роком зростали наступними темпами: зростання власного

капіталу склало 154,13%, зростання забезпечення і майбутніх платежів 142,68%, а зростання поточних зобов'язань 112,56%. Пасиви туристичної компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» в 2021 році порівняно з 2020 роком зростали наступними темпами: зростання власного капіталу склало 161,8%, зростання забезпечення і майбутніх платежів 128,68%, а поточні зобов'язання зменшилися на 18,92%.

За допомогою таких фінансових показників як коефіцієнт покриття, коефіцієнт забезпечення власними активами, коефіцієнт ліквідності, коефіцієнт автономії, коефіцієнт фінансової стабільності, показник фінансової стабільності, робочий капітал, маневреність робочого капіталу, проведемо аналіз фінансового стану підприємства ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»».

Представимо їх в таблиці 2.6. «Аналіз фінансового стану підприємства ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»»

Таблиця 2.6 - Аналіз фінансового стану компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» 2019 – 2021 роки

№	Назва показника	Значення показника			Зміна показника 2020 року до 2019 року		Зміна показника 2021 року до 2020 року	
		2019	2020	2021	Абсолютне	Відносне	Абсолютне	Відносне
1	Коефіцієнт покриття	1,9	2,06	2,8	+0,26	113	+0,66	131
2	Коефіцієнт забезпечення	0,016	0,035	0,069	+0,020	226	0,035	200
3	Коефіцієнт абсолютної	0,02	0,028	0,083	+0,018	270	+0,056	303
4	Коефіцієнт автономії	0,60	0,62	0,64	+0,03	100,6	+0,03	103,3
5	Коефіцієнт фінансової стабільності	0,52	0,54	0,60	+0,03	100,5	0,07	111,4
6	Показник фінансової стабільності	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-
7	Робочий капітал	2571,2	3809,2	5126,4	+1238,1	152,1	+1317,3	134,6
8	Маневреність робочого капіталу	1,972	1,351	1,156	-0,622	0,69	-0,196	85,6

На основі проведених розрахунків в таблиці можна зробити висновок, що

# НУБІП України

в компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» стабільне фінансове положення, на це вказує ріст таких коефіцієнтів як коефіцієнт забезпечення власними засобами, абсолютної ліквідності, коефіцієнт автономії, та фінансової стабільності. По цим важливим фінансовим показникам спостерігається зріст протягом років. По таким коефіцієнтам як величина робочого капіталу та коефіцієнт покриття спостерігається перевищення необхідного рівня.

За допомогою коефіцієнту оборотності оборотних засобів, коефіцієнту оборотності запасів та фондівддачі можна простежити ділову активність туристичної компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» з 2019 по 2021 рік, що наведена в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 - Аналіз ділової активності компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» 2019 – 2021 роки

Назва показника	Роки			Зміна показника в 2020 р. відносно 2019 року		Зміна показника в 2021 р. відносно 2020 року	
	2019 рік	2020 рік	2021 рік	Абсолютне відхилення	Відносне відхилення, %	Абсолютне відхилення	Відносне відхилення, %
Коефіцієнт оборотності оборотних засобів	0,23	0,24	0,34	0,01	104,34	0,1	141,66
Коефіцієнт оборотності запасів	0,22	0,26	0,29	0,04	118,18	0,03	111,53
Тривалість оборотних запасів	1386	1440	1285	54	103,89	-155	89,23
Фондовіддача	7,23	7,55	8,30	0,34	104,42	0,75	109,93

Фондовіддача по основних засобах збільшується, що свідчить про позитивні фактори роботи компанії. Динаміка по коефіцієнтах оборотності запасів і коефіцієнтах оборотності оборотних коштів позитивна, проте самі

# НУБІП України

коефіцієнти відрізняються дуже низькими значеннями

Показники ділової активності підприємства ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» в розрізі оборотності оборотних коштів в цілому і запасів, тобто суми договорів, що заключні з туристичними операторами, свідчать про низький рівень ділової активності підприємства значеннями.

На основі таких показників як виручка від реалізації, валовий прибуток, фінансові результати від операційної діяльності, фінансові результати від звичайної діяльності, та чистий прибуток, можна простежити динаміку фінансових результатів туристичної агенції ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» з 2019 року по 2021 рік, що відображена в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8 - Динаміка фінансових результатів компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» 2019 – 2021 роки

№	Назва показника	Значення показника			Зміна показника в 2020 році в порівнянні з 2019		Зміна показника в 2021 році в порівнянні з 2020	
		2019 рік	2020 рік	2021 рік	Абсолютне значення	Відносне значення%	Абсолютне значення	Відносне значення%
1	Дохід, виручка від реалізації в тис. грн	1521,4	1789,7	2016,9	268,3	117,63	227,2	112,69
2	Валовий прибуток, тис. грн	105,75	123,59	99,70	17,84	116,85	-23,89	80,66
3	Фінансові результати від операційної діяльності, тис. грн	65,85	70,1	77,90	4,16	106,31	7,8	111,26
4	Фінансові результати від звичайної діяльності	46,85	47,1	64,90	0,16	100,33	17,8	138,05
5	Чистий прибуток, тис. грн	35,14	35,6	46,81	0,37	101,04	11,21	131,83

Для повного фінансового аналізу фінансового стану туристичної агенції потрібно розглянути такий показник як рентабельність компанії. Рентабельність



# НУБІП України

загальна – відношення балансового прибутку до середньорічної вартості виробничих фондів за їх початковою оцінкою. Розрахунок показників рентабельності наведені в таблиці 2.9

# НУБІП України

# НУБІП України

Таблиця 2.9 - Оцінка рентабельності компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» 2019 – 2021 роки

№	Назва показника	Значення показника			Зміна показника в 2020 році в порівнянні з 2019		Зміна показника в 2021 році в порівнянні з 2020	
		2019	2020	2021	Абсолютне значення	Відносне значення%	Абсолютне значення	Відносне значення%
1	Рентабельність сукупного капіталу, %	0,5	0,6	0,58	0,1	120,0	-0,02	96,6
2	Рентабельність власного капіталу, %	8,3	8,5	7,0	0,3	102,40	-1,5	82,35
3	Рентабельність основних засобів, %	13,7	14,6	18,6	0,9	106,5	+4,0	127,39
4	Чиста рентабельність реалізованих послуг, %	2,7	2,6	1,2	-0,1	96,2	-1,4	46,15

Згідно проведених розрахунків, які наведені в таблицях, можна зробити висновок, що діяльність туристичної компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» є прибутковою. Такі висновки можна зробити з того, що в туристичній агенції з кожним роком зростають такі показники як валовий дохід, та чистий прибуток. Найбільший зріст фінансових результатів можна спостерігати у 2021 році, це свідчить про дохідність компанії.

# НУБІП України

# НУБІП України

## 2.3. Ризики туристичних подорожей для споживачів та відповідальність ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР»

Близько половини страхових випадків (48,6%) у період літніх відпусток за кордоном припадає на простудні захворювання, викликані перегрівом або переохолодженням (риніти, бронхіти, отити, ларинготрахеїти тощо). Причому досить часто проблема є наслідком безпечності самих туристів. Як приклад можна привести випадки необережного використання кондиціонерів у готельних номерах.

Відсоток страхових випадків, пов'язаних з отриманням різних травм, дорівнює 22,2%. Зокрема, в групі ризику знаходяться туристи, які віддають перевагу активному відпочинку: відвідуванню водних парків розваг, заняттям віндсерфінгом, серфінгом і дайвінгом. Ризик отримати травму досить високий для тих, хто вирушає в екскурсійні тури на автобусах. Особливо це актуально для країн із низькою організацією дорожнього руху.

Третє місце займають страхові випадки, пов'язані з харчовими отруєннями (19,6%). Далі за спаданням статистика показує: 2,93% – прояв шкірно-алергічних реакцій; 2,39% – укуси комах, змій і різних тварин; 1,54% – еудинні захворювання (інсульти, інфаркти та ін.); 1,76% – гострий зубний біль; 0,93% – інші страхові випадки, включаючи смерть.

Дорогі курорти і продумані маршрути не завжди рятують мандрівників від неприємностей. І, судячи з рейтингів, у списки найнебезпечніших курортів потрапляють вельми респектабельні країни. Так, британська страхова компанія Norwich Union Travel Insurance, перевіривши понад 60 тисяч звернень від туристів, з'ясувала, що найнебезпечнішими для туристів країнами є Таїланд, країни Африки, Карибського басейну і Чехія.

Взаємини між турфірмами і страховими компаніями будуються на підставі договорів страхування. Завданням турфірми є правильний вибір надійної

# НУБІП України

страхової компанії, що діє не менше трьох років і має ліцензію на здійснення страхової діяльності. Турист не завжди може визначити, яка з компаній є надійною. Турфірми найчастіше роблять вибір за клієнта і страховий поліс включають у тур-пакет разом із візою, ваучером, квитками

# НУБІП України

Основні види страхування:

— медичне — страхування життя і здоров'я туриста,

— майнове — страхування багажу, фото- і відеоапаратури, особистого

# НУБІП України

автотранспорту й іншого особистого майна туриста, а також майна турфірм (офісних приміщень, оргтехніки, автотранспорту та ін.);

— цивільної відповідальності — страхування відповідальності туристів,

власників транспорту, готелів, турфірм, інших суб'єктів туризму.

# НУБІП України

Через пандемію коронавірусу туристичні поїздки майже зійшли нанівець, але туроператори швидко зорієнтувалися і пропонують клієнтам страхування на випадок захворювання COVID-19.

ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» пропонує три основних види страхових полісів:

# НУБІП України

— стандартні для туристичних подорожей;

— для подорожей з активним відпочинком і спортом;

— для тих, хто виїжджає з метою навчання та/або роботи. Страхівка, що

включає лікування COVID-19.

# НУБІП України

До пандемії страхові компанії у туристичній галузі, як правило, не включали в поліс інфекційні недуги, що викликають епідемії. З березня 2020 року майже всі покривають лікування коронавірусної інфекції. Але умови щоразу будуть різними.

# НУБІП України

Зазвичай, всі страховки включають страхування від невиїзду за пакетним туром, через хворобу. А решта залежить від вартості поліса.

# НУБІП України

Немає єдиного зразка документа, тому купуючи страховку «пакетом» з туром, менеджери ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» детально ознайомлюють туристів, з тим що в себе включає поліс.

# НУБІП України

Важливо з'ясувати, чи включає поліс витрати на такі цілі:

- діагностика коронавірусної інфекції за призначенням лікаря;
- здача лабораторних тестів (включаючи повторні). Уточнити ліміт за

кількістю тестів і витрат;

# НУБІП України

- комп'ютерна томографія легенів;

екстрена невідкладна допомога, тобто виклик бригади «швидкої» і госпіталізація в клініку;

- стаціонарна невідкладна допомога, тобто лікування

COVID-19 в закордонній клініці;

# НУБІП України

амбулаторна невідкладна допомога, тобто лікування без необхідності перебування в клініці;

- візит до лікаря і забезпечення медикаментами для симптоматичного

лікування;

# НУБІП України

• виплати за легкого перебігу хвороби, коли госпіталізація не потрібна;

- проходження обсервації;

- покриття витрат на харчування під час обсервації, стаціонарного

лікування, і в якому розмірі.

# НУБІП України

Як правило, все перераховане вище не входить в найпростіший страховий поліс, тому варто уточнити, чи є можливість у туриста, що б доплатити 5-50 євро або доларів.

Базові страховки від COVID-19 практично не охоплюють наслідки

# НУБІП України

хвороби, наприклад, інвалідність або ускладнення. Якщо у туриста є хронічні недуги або він перебуває у групі ризику, варто взяти поліс з покриттям широкого переліку захворювань.

# НУБІП України

Може бути, що страхова компенсує тільки госпіталізацію, але не лікування в домашніх умовах.

Страховий поліс може не покривати лікування коронавірусної інфекції для людей, що старші певного віку. Переважно, в звичайних полісах лікування покривається для тих, кому від 3 до 59 років. За молодших і старших доводиться доплачувати.

Іноді проблеми з оформленням або виплатами виникають у людей, які страждають на онкологічні недуги, психічні розлади, ВІЛ, діабет, важкі форми серцево-судинних захворювань.

Очевидно, що мінімальний страховий пакет покриває базові препарати, і не включає витрати на стаціонарне лікування.

Деякі включають обмеження за часом. Передбачається, що у страховки є відтермінування набрання договором чинності. Наприклад, якщо турист застрахувався з 01 числа, а вірус був виявлений до закінчення N днів терміну франшизи, то страхові виплати не будуть проведені.

Якщо коронавірус виявили в аеропорту прибуття, то навіть якщо перед випльотом тест був негативний, деякі страхові компанії не покривають лікування в таких випадках.

Іноді в полісі не передбачено покриття тесту на CO VID-19 в аеропорту або на вимогу готелю.

Якщо людина їде до країни, куди МЗС не рекомендує направлятися, деякі страховки можуть не спрацювати, тому при оформленні треба уточнювати цей момент.

До винятку страхових випадків і виплат можуть потрапляти травми або погіршення здоров'я через зловживання алкоголем, наркотичними речовинами.

Також заняття екстремальним спортом, якщо вони не передбачені полісом.

Обираючи мандрівку, яка передбачає екстрим, туристу спочатку необхідно оформити додатковий страховий поліс.

# НУБІП України

Підвищену увагу і надійний страховий захист ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» забезпечує гірськолижникам. Хоча не завжди страхові компанії, які займаються страхуванням у туризмі, виділяють аматорів гірських лиж в окрему категорію клієнтів. Туристам, які вирушають на гірськолижні курорти, такі компанії пропонують класичні програми з різними страховими сумами і варіантами страхування додаткових ризиків. Чим вищий ризик, тим вищий тариф.

# НУБІП України

ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР», відправляючи туристів на гірськолижні курорти, відповідально ставитися до їхнього медичного страхування і допомагає їм обрати програму страхування, що включає необхідний мінімум страхових послуг, зі страховим покриттям не менше 30 тис. дол. США.

# НУБІП України

Свої особливості для страхування в туризмі мають дитячі групи. Сфери організованого дитячого відпочинку, екскурсійні автобусні маршрути, навчання дітей за кордоном мають високу ймовірність виникнення страхових випадків.

# НУБІП України

Тому страховий поліс при поїздках дитячих груп є обов'язковим. При цьому вартість страховки для дітей менша, ніж для дорослих. Якщо в подорож вирушає родина з дітьми, то застрахованими повинні бути всі члени родини, включаючи дітей. Менеджери компанії нагадують своїм клієнтам про те що, незайвими виявляться взяті зі собою ліки, бактерицидний пластир, бинт, щоб можна було надати дитині першу допомогу при одержанні незначної подряпини чи при переїданні.

# НУБІП України

До третьої групи ризику входять туристи літнього віку (старші за 60 років), які надають перевагу подорожам по всьому світу. Нерідко в таких групах є люди похилого віку, які пересуваються в інвалідних візках.

# НУБІП України

Якщо турист має при собі будь-яке дороге майно (професійну фото- і відеоапаратуру, ювелірні вироби, кредитні картки тощо), тоді в страховому полісі зазвичай як страховий випадок вказується ризик викрадення й інших злочинних

# НУБІП України

дій третіх осіб. З настанням страхового випадку (крадіжки) турист зобов'язаний подбати про забезпечення доказів втрати свого майна. Таким доказом може служити довідка з поліції чи інший аналогічний документ.

# НУБІП України

Страхові компанії можуть застрахувати власний транспорт туриста, який надає перевагу подорожам різними країнами на приватному автомобілі, від викрадення, аварії тощо. Варто мати на увазі, що для в'їзду на територію країн

— членів ЄС на автомобілі обов'язковим є страховий поліс "зелена картка". Він гарантує відшкодування збитків, заподіяних життю, здоров'ю і майну застрахованих осіб під час подорожі Європою за кермом. Для автотуриста страховка на машину при виїзді за кордон коштуватиме 40—50 дол. США.

# НУБІП України

Розмір страхової виплати при цьому залежить від класу автомобіля і тривалості поїздки.

# НУБІП України

Менеджери ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» розробили план дій для туриста, якщо настав страховий випадок:

- слід звернутися до гідя або туроператора, в якого купували тур;
- на стійці реєстрації готелю вам повинні надати номери поліції, посольства, лікарні тощо;
- треба звернутися в посольство України в країні перебування;
- простежити, щоби поліція склала письмовий опис проблеми;
- номер страхового полісу найкраще зберігати з документами, але так, щоб він був під рукою.

# НУБІП України

# НУБІП України

Туроператор може в договорі з туристом обмежити свою відповідальність розміром подвійної плати вартості туристичної послуги (туристичних послуг), якщо туроператор несе перед туристом одно особову

# НУБІП України

відповідальність за шкоду, що виникла внаслідок дій (бездіяльності) одного з виконавців послуг, обумовлених договором. Відповідальність ТОВ

# НУБІП України

«Туристичний оператор «БОМБ.А-ТУР» за безпеку туристичних подорожей, яка прописана у договорі на надання туристичних послуг Замовнику та/або Туристу.

1. До початку надання туристичних послуг на вимогу Замовника надати йому таку інформацію:

- загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності);

- програма туристичного обслуговування;

- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місцевості) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова

інформація, передбачена Законом України "Про туризм", іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу туристичного обслуговування);

- звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

- правила в'їзду в країну (місцевість) тимчасового перебування та перебування там;

- види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

- види і тематика екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проведів, супроводу туристів;



НУБІП України  
дата і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;

- страхова організація, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати, можливість добровільного страхування збитків при ануляції турпродукту, втраті багажу і т.п.;

- місце перебування організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

2. На основі угоди із страховиком, забезпечити обов'язкове страхування туристів (медичне та від нещасного випадку). У разі настання страхового випадку, відповідальність перед туристами несе страховик, згідно з умовами страхування, зазначеними у договорі страхування (страховому полісі). Туристи вправі самостійно укласти договір страхування (медичне та від нещасного випадку). У цьому випадку Замовник зобов'язаний надати копію договору страхування (страхового полісу) Туроператору не пізніше моменту підписання Заявки на бронювання туристичного обслуговування.

3. Туроператор не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна Замовника та/або туристів протягом усієї подорожі.

4. Претензії Замовника та/або Туристів з питань здійснення страхування не підлягають розгляду Туроператором та можуть бути спрямовані туристами, на ім'я яких був оформлений страховий поліс, безпосередньо в страхову компанію в порядку і на умовах, визначених договором страхування (страховим полісом).

5. Претензії Замовника та/або Туристів з питань виконання регулярних

# НУБІП УКРАЇНИ

повітряних перевезень не підлягають розгляду Туроператором по суті і передаються їм на розгляд Авіакомпанії перевізника, за умови подання

Замовником всіх необхідних документів, для підтвердження вимог, викладених претензії.

# НУБІП УКРАЇНИ

1. Претензії Замовника та/або Туристів з питань виконання чартерних повітряних перевезень розглядаються Туроператором по суті згідно чинних Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу, при цьому до відповідальності Туроператора застосовуються всі умови і обмеження, які встановлені для авіакомпаній перевізників законодавством та/або міжнародними договорами України.

# НУБІП УКРАЇНИ

2. У разі, якщо після прибуття Туристів до країни тимчасового перебування, Туроператору стало відомо про неможливість надання всіх або частини замовлених послуг в зв'язку з виниклими порушеннями в роботі готелю, інших засобів розміщення (технічна несправність устаткування, поломки комунальних мереж і т.п.) або іншими обставинами, які перебувають поза контролем Туроператора і виникнення яких Туроператор не міг передбачити,

# НУБІП УКРАЇНИ

Туроператор вправі вести зміни до програми обслуговування (туру) та забезпечити надання Туристам аналогічних за обсягом і якістю послуг дорівнює або вищої вартості, без стягнення доплати з Замовника/Туристів, і такі дії Туроператора не будуть порушенням умов цього Договору.

# НУБІП УКРАЇНИ

3. Туроператор не несе відповідальності за дії прикордонних, митних, імміграційних та інших державних органів країн, які відвідують або перетинають Замовник/туристи, а також за відсутність у Замовника/туристів в момент проходження прикордонного/митного/імміграційного контролю документів, що дають право на перетин державного кордону, в тому числі у випадках виїзду

# НУБІП УКРАЇНИ

закордон дітей або виїзду з тваринами. Зобов'язання Туроператора по оформленню документів обмежуються переліком, передбаченим в Договорі на туристичне обслуговування.

4. Туроператор не несе відповідальності за належну якість та безпеку послуг, не включених до замовлення, які були додатково замовлені Замовником/туристами в період поїздки у країні проходження та/або тимчасового перебування, та/або за суб'єктивне сприйняття туристами умов проживання.

#### Форс-мажорні обставини

Сторони звільняються від відповідальності за невиконання обов'язків по даному Договору, якщо це невиконання є наслідком обставин непереборної сили (форс-мажор). Під обставинами непереборної сили слід розуміти надзвичайні та непередбачувані обставини, які перебувають поза контролем туроператора/турагента і Замовника/туристів, впливу яких не можна було уникнути, якось: стихійне лихо, страйк, оголошена та неоголошена війни, військовий конфлікт, терористичний акт, блокада, революція, заворушення, повстання, масові заворушення, громадські демонстрації, саботаж, акти вандалізму, блискавка, пожежа, буря, повінь, землетрус, снігові замети, ожеледь, вибухи, а також зміна діючого законодавства України або країни тимчасового перебування туриста, внаслідок яких цей Договір не можна було виконати на прийнятих Сторонами умовах.

#### Висновки до другого розділу

В другій частині магістерської роботи проаналізований ринок туристичних послуг в Україні, проведений аналіз діяльності туристичної компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур», та проведена оцінка якості управління в компанії. На основі проведеного аналізу, можна зробити такі висновки.

# НУБІП України

На основі проведених розрахунків в аналізі фінансової діяльності компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» можна зробити висновок, що в компанії стабільне фінансове положення, на це вказує ріст таких коефіцієнтів як коефіцієнт забезпечення власними засобами, абсолютної ліквідності, коефіцієнт автономії, та фінансової стабільності. По цих важливим фінансовим показникам спостерігається зріст протягом останніх років.

# НУБІП України

Компанія пропонує пляжний, екскурсійний і гірськолижний відпочинок на масових туристичних напрямках, включаючи Угорщину, Болгарію, Чехію, Італію, Францію та ін. Туроператор «Бомба-тур» робить фокус на наданні клієнтам унікальних диференційованих продуктів, яких немає у інших туроператорів.

# НУБІП України

Бренд «Бомба-тур» представлений на ринку уже декілька років. В кінці 2021 року перед війною оператор займав лідируючі позиції в туристичній галузі м. Вінниці і позиціонується як марка надійності та якості.

Уже декілька років поспіль «Туристичний оператор «Бомба-тур» отримує нагороду «Народний Бренд», що є знаком довіри та популярності у вінничан.

# НУБІП України

Аналіз економічних показників діяльності свідчить про нестабільність у діяльності ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» у 2020-2021 рр., що підтверджується наступними розрахунками, викликаними пандемією.

# НУБІП України

Аналіз ризиків туристів під час подорожей від компанії свідчить, що близько половини страхових випадків (48,6%) у період літніх відпусток за кордоном припадає на простудні захворювання, викликані перегрівом або переохолодженням (риніти, бронхіти, отити, ларинготрахеїти тощо). Причому досить часто проблема є наслідком безпечності самих туристів. Як приклад можна привести випадки необережного використання кондиціонерів у готельних номерах.

# НУБІП України

Відсоток страхових випадків, пов'язаних з отриманням різних травм, дорівнює 22,2%. Зокрема, в групі ризику знаходяться туристи, які віддають

# НУБІП України

перевагу активному відпочинку: відвідуванню водних парків розваг, заняттям віндсерфінгом, серфінгом і дайвінгом. Третє місце займають страхові випадки, пов'язані з харчовими отруєннями (19,6%); 2,93% – прояв шкірно-алергічних реакцій; 2,39% – укуси комах, змій і різних тварин; 1,54% – судинні захворювання (інсульт, інфаркти та ін.); 1,76% – гострий зубний біль.

ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» використовує такі види страхування: медичне; майнове; цивільної відповідальності.

Через пандемію коронавірусу туристичні поїздки майже зійшли нанівець, але туроператор швидко зорієнтувалися і пропонували клієнтам страхування на випадок захворювання COVID-19. На сайті компанії можна ознайомитися із відгуками споживачів: оцінку «відмінно» надають 96%, оцінку «добре» 1%, «непогано» 0%, «погано» 0%.

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

## РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ ТОВ «ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР «БОМБА – ТУР»

### 3.1. Оптимізація безпеки туристів під час подорожі ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР»

Для забезпечення безпеки подорожей велике значення мають психічні фактори туриста, до яких відносять увагу, мислення, воля, емоції, пам'ять, уяву та інші. Сукупність цих якостей визначає особистість. Особисті якості людини суттєво впливають на безпеку подорожі.

Іноді говорять про режим особистої безпеки. Конкретні форми обліку особистісних особливостей у силу їх виняткової складності поки недостатньо враховуються на практиці. Однак, виходячи з інтуїтивних міркувань, необхідно звернути увагу на значні профілактичні резерви, що ховаються в психології безпечної подорожі [36].

Турист порушує вимоги безпеки з наступних причин:

- через незнання цих вимог;
- по небажанню виконувати відомі йому вимоги безпеки;
- у зв'язку з невмінням виконувати вимоги,
- у зв'язку з неможливістю виконати вимоги (з причин, не залежних від туриста) [33].

У психологічній класифікації причин виникнення небезпечних ситуацій і нещасних випадків виділяють три функціональні частини. Порушення будь-якої з цих частин тягне за собою порушення дій в цілому [38].

Порушення мотиваційної частини дій проявляється в небажанні виконувати ці дії. Порушення може бути відносно постійним (турист недооцінює небезпеку, схильний до ризику, негативно ставиться до правил) і тимчасовим (турист у стані депресії, алкогольного сп'яніння).

# НУБІП України

Порушення орієнтовної частини дій проявляється в незнанні правил експлуатації технічних систем і норм з безпеки праці та способів їх виконання.

Порушення виконавчої частини проявляється в невиконанні регламентованих правил (інструкцій, приписів, норм) внаслідок невідповідності психічних і фізичних можливостей людини вимогам подорожі. Така невідповідність може бути постійним (недостатня координація, погана концентрація уваги,) і тимчасовим (перевтома, зниження працездатності, погіршення стану здоров'я, стрес, алкогольне сп'яніння) [38].

Відповідно до кожної групи причин виникнення небезпечних ситуацій і нещасних випадків визначають такі шляхи вдосконалення в кожній частині:

- мотиваційна – пропаганда і виховання;
- орієнтовна - навчання, відпрацювання навичок;
- виконавча – профвідбір, медичне обстеження.

Знання національних та релігійних традицій країни відвідування дозволяє не тільки шановливо ставитися до місцевих жителів, але і забезпечити свою фізичну і фінансову безпеку, виключити можливі контакти з правоохоронними органами.

Окремо слід виділити дотримання правил дорожнього руху. У країнах Центральної і Північної Європи пішохід має пріоритет перед транспортним засобом, але у великих містах цим зловживати не варто і переходити проїзну частину слід тільки в зоні пішохідного переходу і за сигналом світлофора.

Особливу увагу слід приділяти політичній обстановці в країні перебування, аби не стати жертвою провокації. У будь-якому випадку необхідно дотримуватися нейтралітету і не висловлювати свого ставлення до подій.

Не меншу загрозу безпеці туриста може викликати необдуманий показ прихильності до того чи іншого футбольного клубу (демонстрація футбольної атрибутики, суперечки в барах), особливо в таких «гарячих», з цієї точки зору, країнах, як Італія, Іспанія або Великобританія. Зокрема, в Лондоні продається

# НУБІП України

спеціальна карта для туристів, де вказані райони проживання прихильників того чи іншого клубу.

При відвідуванні курортів країн Близького і Середнього Сходу необхідно пам'ятати, що більшість цих країн тривалий час знаходилися під колоніальним пануванням європейських держав, тому місцеві жителі вкрай негативно ставляться до відвертого прояву Західної культури і псевдокультури. Слід вивчити всі індивідуальні заборони, прийняті в країні подорожі. Так в Об'єднаних Арабських Еміратах забороняється фотографувати мечеті і мінарети блакитного кольору і військовослужбовців, а жінкам не дозволяється водити автомобіль без супроводу чоловіка.

Таким чином, підвищення якості надання безпеки туристів неможливі без урахування громадських й інших національних інтересів, а також особливостей навколишнього середовища. Місцеві органи влади та управління визначають перелік правил та постанов, котрі мусять виконувати адміністративні органи, що працюють у сфері охорони здоров'я, правопорядку, транспорту, охорони довкілля. Як ми можемо спостерігати, у цих правилах немає нічого складного, але їх надійне виконання гарантує подорожуючим безпечний відпочинок, від якого залишаться тільки позитивні враження.

ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» рекомендуємо розробити інструкції для туристів на час подорожі.

Для надання якісних та безпечних подорожей пропонуємо ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» використовувати у своїй діяльності Франкфуртську таблицю[39].

Франкфуртська таблиця була розроблена асоціацією туроператорів Німеччини для уніфікації правил повного або часткового відшкодування вартості туру внаслідок будь-яких порушень з боку туроператора, або третіх осіб.

# НУБІП України



# НУБІП України

На сьогоднішній день Франкфуртську таблицю використовують більшість туристичних операторів, які працюють в країнах Європейського Союзу, для яких вона стала неписаним кодексом.

# НУБІП України

Уніфікація правил компенсації туристам на умовах Франкфуртської таблиці дозволить вийти на новий, більш якісний рівень обслуговування туристів. Використовуючи приклад міжнародного досвіду, створить інфраструктуру цивілізованого туристичного ринку і сформує єдині стандарти

# НУБІП України

якості та безпечності надання туристичних послуг. Туроператор здійснює компенсацію туристам, згідно Франкфуртської таблиці.

# НУБІП України

Також пропонуємо ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР» передбачити у страхуванні туристів (страхування медичних витрат, від нещасних випадків та витрат пов'язаних з поверненням до України туриста, який перебуває поза межами України, та його проживання до такого повернення).

# НУБІП України

В умовах пандемії це стане обов'язковою умовою туроператорської діяльності і буде забезпечуватися туроператорами на основі договору доручення або агентського договору із страховиками.

# НУБІП України

Варто зазначити, що розходження в законодавчій базі до ліцензування діяльності з обслуговування туристів у країнах світу залежать переважно від рівня державного регулювання туристичною сферою. Так, якщо держава

# НУБІП України

приділяє багато уваги саме розвитку туризму, то нормативно-правова база ліцензування охоплює значну кількість суб'єктів і об'єктів ліцензування,

# НУБІП України

включаючи послуги не лише туристичних фірм, а й засобів розміщення, підприємств харчування, транспортних організацій, а також розважальних закладів.

# НУБІП України

З іншого боку, якщо держава не наголошує на розвитку туризму, то ліцензування як форму контролю за діяльністю туристичних організацій не проводять. Однак у таких випадках державні органи залучають інші механізми

# НУБІП України

щодо захисту прав споживачів і виробників туристичного продукту і послуг,

# НУБІП України

наприклад, запровадження механізму фінансових гарантій відповідальності туристичних фірм. Крім того, у країнах, де законодавча система перебуває на доволі високому рівні, простежується зменшення впливу органів центральної виконавчої влади на суб'єктів господарювання, що дає їм можливість об'єднуватись у профільні недержавні асоціації з метою встановлення власних стандартів обслуговування та системи захисту прав споживачів і партнерів по туристичному бізнесу[25].

# НУБІП України

Таким чином, на підставі вивчення та узагальнення міжнародного досвіду ліцензування туристичної діяльності вважаємо доцільним здійснити такі заходи, спрямовані на вдосконалення туристичної політики України:

# НУБІП України

- запровадити на законодавчому рівні альтернативний механізм захисту прав споживачів та партнерів по бізнесу, – наприклад, шляхом формування державного реєстру суб'єктів туристичної діяльності для обов'язкового внесення до нього даних про турагентів;

# НУБІП України

- стимулювати створення громадських організацій, які об'єднували б туроператорів та турагентів, спроможних впливати на розвиток туристичного бізнесу;

# НУБІП України

- змінити підходи до гарантування туроператорами своєї цивільної відповідальності перед туристами шляхом установа фінансових гарантій, розмір яких повинен залежати не лише від виду туристичної діяльності, а й від обсягу надаваних туристичних послуг;

# НУБІП України

- скасувати законодавчу норму щодо виключності туроператорської діяльності, згідно з якою туроператори не мають права надавати послуги з розміщення, харчування, перевезення тощо, що значною мірою впливає на погіршення якості обслуговування туристів;

# НУБІП України

- проводити постійний обмін досвідом з іншими країнами з актуальних для України питань щодо ліцензування туристичної діяльності, фінансового гарантування відповідальності суб'єктів туристичного підприємства,

# НУБІП України

проведення стандартизації й сертифікації у сфері туризму, удосконалення механізму державного регулювання туристичною галуззю.

Вже зареєстрований законопроект №4162 від 29.09.2020 р., котрим викладуть у новій редакції профільний Закон «Про туризм», а також змінять інші законодавчі акти щодо основних засад розвитку туризму.

Відповідно до нового законопроекту право на туристичну діяльність суб'єкт господарювання набуватиме, подавши до центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері туризму та курортів, повідомлення про початок здійснення такої діяльності. На основі цього повідомлення внесуть відомості про суб'єкта туристичної діяльності до Єдиного туристичного реєстру.

Така дія замінить ліцензування туроператорської діяльності.

Також передбачається, що страхування туристів (страхування медичних витрат, від нещасних випадків та витрат пов'язаних з поверненням до України туриста, який перебуває поза межами України, та його проживання до такого повернення) стане обов'язковою умовою туроператорської діяльності і забезпечується туроператорами на основі договору доручення або агентського договору із страховиками.

Також планується запровадження такого виду фінансового забезпечення туроператора, як страхування. Передбачається запровадження державної електронної інформаційної системи з інформацією про усіх суб'єктів туристичної діяльності (Єдиний туристичний реєстр).

В Україні на сьогоднішній день досі існує проблема правової невизначеності в організації надання послуг з медичного страхування туристів.

Існуючі правові акти в основному загалі прийняті 20 і більше років тому і не повністю відповідають сучасному розвитку як страхового так і туристичного бізнесу. З метою поліпшення організації надання медичної допомоги, прискорення розвитку ринку медичного страхування та відпрацювання основних

# НУБІП України

елементів системи медичного страхування Кабінетом Міністрів України було прийнято Постанову від 04.12.1998 р. № 1926 «Про створення мережі закладів з організації надання медичної допомоги «Асістанс-Україна» (із змінами N871 від 04.06.2003 та N 1645 від 23.11.2006). Все більше країн світу обирають для страхування туристів саме систему асістанс. Якщо у класичному страхуванні передбачено відшкодування збитку, тобто виплати страхового відшкодування, то у страхуванні невідкладної допомоги асістанс — проводиться надання швидкої та невідкладної медичної допомоги [26]. Відповідно до різноманіття мети поїздок і їх видів розроблені і види «Асістанса». Суперасістанс - найбільш комплексний продукт для тих, хто прагне мати один договір на всі випадки життя [27].

Асістанс 24 години на добу включає: повернення потерпілих у супроводі групи медиків, ремонт автомобіля, повернення дітей, що залишилися без батьківської фінансової підтримки; компенсаційні відшкодування різних витрат, підйом ліфта в горах і лижних курсів, компенсація за невикористані дні відпустки.

Асістанс за місцем проживання — надання послуг по виклику лікаря, санітарів, машини швидкої допомоги, брошювання місця в госпіталі, надання допомоги по господарству, сантехнічні роботи, послуга склярів та інших фахівців. Асістанс громадян в усьому світі – репатріація, повернення і супровід санітарами з місця надзвичайної події до місця проживання, авансування під заставу, включаючи оплату витрат на медобслуговування, пересилання багажу, послуг адвоката.

Асістанс туристичних груп, який включає: термінову репатріацію і повернення до місця проживання потерпілих з медичних причин; витрати на медобслуговування; внесення застави під звільнення з-під арешту; страхування розкрадання авіабагажу; страхування скасування і переривання подорожей; страхування цивільної відповідальності та інше.

# НУБІП України

Асітанс закордонних колеґ – термінове повернення до місця проживання потерпілих у супроводі мед персоналу, відшкодування медичних витрат на місці, внесення застави під звільнення з-під арешту.

# НУБІП України

Асітанс спеціальний гірськолижний - пошук і надання медичної допомоги потерпілим у горах як взимку, так і влітку, відшкодування витрат за технічне обслуговування і проведення лижних курсів, компенсаційні виплати за дні невикористаної відпустки. Асітанс «Мультиспорт» - витрати на

# НУБІП України

медобслуговування, термінове повернення до місця проживання потерпілих у супроводі медперсоналу, відшкодування витрат за технічне обслуговування і проведення спортивних змагань, термінова репатріація і повернення до місця проживання потерпілих з медичних причин.

# НУБІП України

Таким чином, медичне страхування туристів є невід’ємною складовою туристичного та страхового бізнесу. Організаційно-правове забезпечення медичного страхування туристів має передбачати нітку узгодженість законодавчого забезпечення медичного страхування та організації діяльності системи асітанс на державному рівні.

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

## 3.2. Рекомендації щодо покращення діяльності на ринку туристичних послуг ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»»

# НУБІП України

Управління змінами на підприємстві туристичної галузі – це передбачення та прогноз змін, що можуть виникати, оцінка факторів та методів, що впливають на підвищення конкурентоспроможності компанії.

# НУБІП України

Зміна завдання та мети організації передбачає зростання економічних результатів в компанії за рахунок розширення асортименту продукції та впровадження нових видів туристичних послуг.

# НУБІП України

Запровадження структурних змін в туристичній компанії передбачає впровадження нового підрозділу( науково - дослідного), що несе за собою зміну корпоративної свідомості, культурні зміни, технологічні зміни, в кінцевому випадку використання нових видів туристичних послуг.

Зміна ефективності діяльності компанії – це фінансові, економічні та соціальні зміни.

# НУБІП України

Зміни в культурі управління характеризуються змінами в цінностях, традиціях та стилі керівництва.

Зміни в управлінні знаннями в туристичній компанії – це зміни, що впливають на розвиток туризму регіоні, дослідження існуючих та відомих широкому загалу культурних та історичних пам'яток.

# НУБІП України

В процесі управління організаційними змінами туристична компанія має використовувати ефективні методи, що допоможуть процесу управління змінами зробити більше ефективним.

# НУБІП України

Створення єдиної інформаційної бази передбачає використання між співробітниками ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» локальної мережі, щоб у кожного співробітника був доступ до інформації яка є необхідною для підтримання робочого процесу, прискорення прийняття важливих для роботи

# НУБІП України

рішення та інші.

Метод розповсюдження рекламної продукції характеризується використанням реклами в ЗМІ, інтернет та інші.

# НУБІП України

Координація дій учасників туристичного процесу заключається в тому, що при здійсненні і впровадженні нового туристичного продукту кожний відділ компанії наділений своїми повноваженнями. Особлива роль при відкритті нового

туру в ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» має відводитись науковому відділу, основна мета якого у генеруванні та реалізації нових ідей.

# НУБІП України

Зміни в структурі ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» при впровадженні науково – дослідної функції характеризується змінами в організаційній структурі, зміни в продукції (випуск нових видів послуг), зміна в

технологіях, кадрах та стратегії компанії. При впровадженні науково – дослідної функції ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» має за мету відкрити новий

# НУБІП України

науково – дослідний відділ, залучити нового працівника для дослідницької діяльності з метою одержання нових знань, для створення і вдосконалення нових туристичних послуг. Основна мета нового відділу – це перетворення наукових

ідей на туристично – пізнавальні послуги.

# НУБІП України

Розробка програми щодо просування внутрішнього туризму на основі використання закордонного досвіду передбачає: стимулювання ефективного використання наявних рекреаційних ресурсів, визначення перспектив розвитку

внутрішнього туризму на основі аналізу його сучасного стану. Програма має передбачати здійснення комплексу заходів щодо удосконалення системи

# НУБІП України

управління внутрішнім туризмом, залучення до цих заходів матеріальних та фінансових ресурсів, зміцнення існуючої матеріальної бази.

Створення системи підготовки кадрів характеризується появою нових працівників, підвищення кваліфікації персоналу, підготовка керівних кадрів, та підлеглого персоналу.

# НУБІП України

Процес управління знаннями на підприємстві ТОВ «Туристичний оператор

# НУБІП України

«Бомба – тур» має складатися з таких основних етапів, що відображені на малюнку 3.1

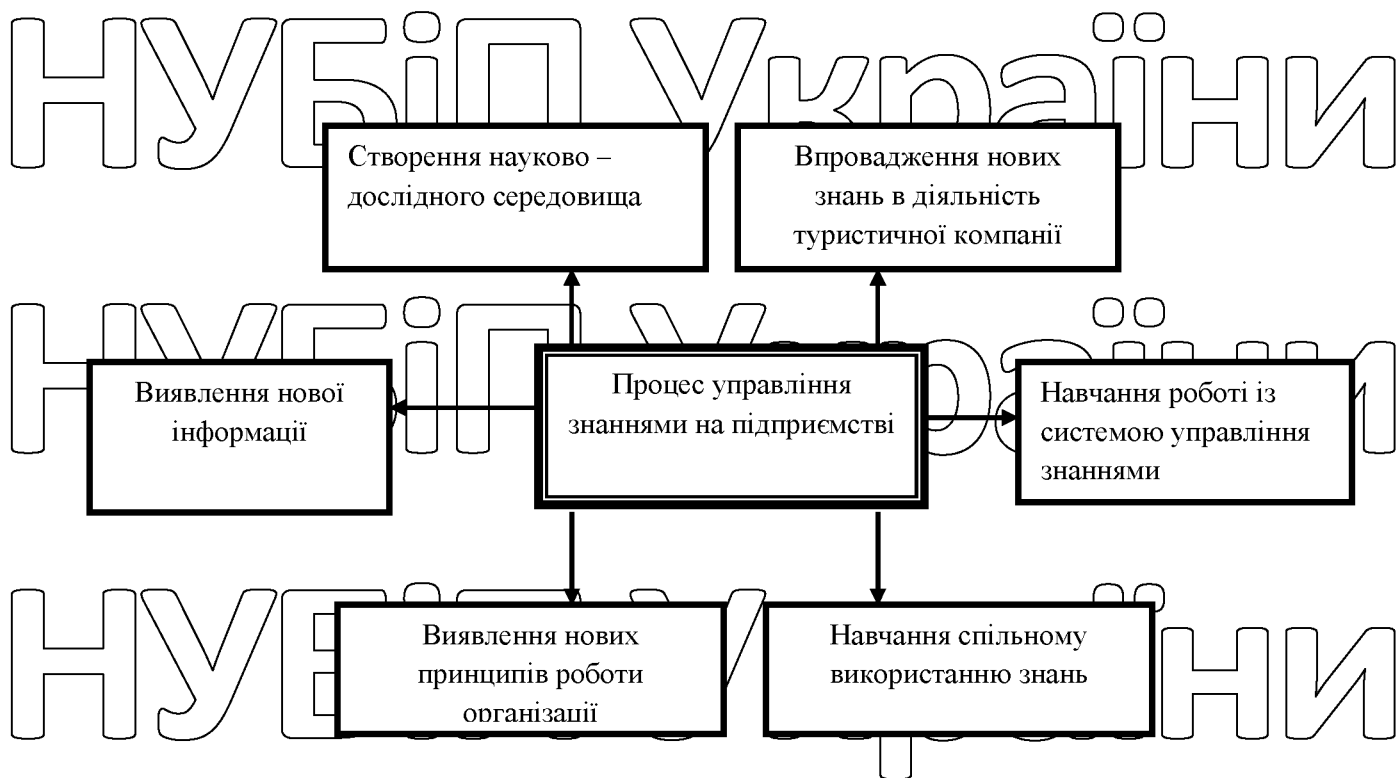


Рис. 3.3 Управління знаннями в ТОВ «Туристичний оператор «Бомба –

тур»

Створення науково - дослідного середовища на ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур» передбачає створення наукового - дослідного відділу на базі туристичної агенції, в якому буде працювати дослідник - екскурсовод, що впроваджує нові ідеї в області науки та знань.

Новий структурний підрозділ повинен мати творчі здібності, повинен характеризуватись готовністю до створення нових ідей, в нашому випадку це створення нових туристичних маршрутів. Дослідник – екскурсовод має створювати нові пропозиції, також запроваджувати різноманітні стратегії щодо розв'язанні проблем та управління змінами в компанії. Ідеї які виникають мають бути детально розроблені відрізнитися оригінальністю та нестандартністю.



# НУБІП України

Керівництво туристичної агенції повинно створити комфортне робоче середовище для навчання та наукових досліджень, також організувати роботу так, щоб вона була в радість. Задача дослідницького відділу полягає в розробці нових історичних маршрутів, також знайти підхід до кожного клієнта, та отримати бажаний результат.

# НУБІП України

Відкриваючи нові маршрути, які славляться своєю історією дослідник має повною мірою відчутти атмосферу історичного місця, однієї інформації й інтелектуальних вражень недостатньо для презентації та впровадження цього історично - пізнавального туру.

# НУБІП України

Після тривалого дослідження переваг методів управління змінами було запропоновано рішення про запровадження методу управління змінами в ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»», для виведення підприємства із кризи, яка виникла в 2022-2023 роки, та ефективної і стабільної діяльності компанії.

# НУБІП України

Управління змінами в туристичній компанії – це діяльність яка забезпечує процес планування та контролю в ресурсах підприємства, до яких належать: організаційні, інформаційні, інтелектуальні та фінансові ресурси.

# НУБІП України

При застосуванні нового методу «управління змінами» ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» має визначити зміни які плануються здійснити, терміни здійснення змін, оцінити готовність компанії до майбутніх змін, які виникнуть, узгодити графік проведення змін в організації, визначити персонал, який буде вести контроль за здійсненням змін, визначити роль знань та вмінь компанії в процесі здійснення змін, оцінка існуючих змін, покращення стану компанії.

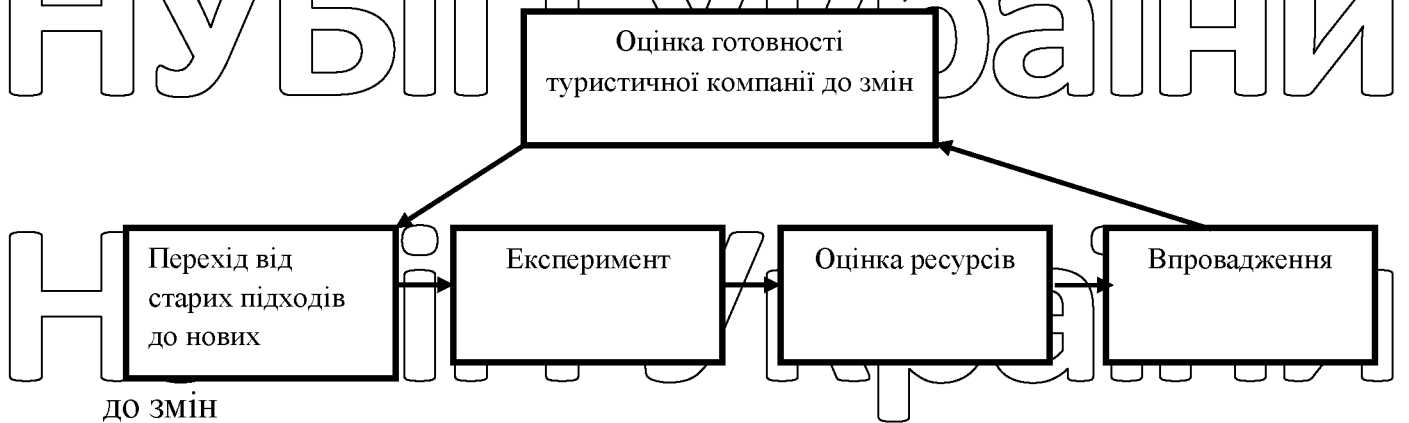
# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

Перед впровадженням нового методу в управлінні компанією, має бути проведена оцінка туристичної компанії до змін. Основні критерії готовності компанії до змін наведені у малюнку 3.4

Рис. 3.2 Критерії готовності ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»»



Для успішного впровадження та реалізації організаційних змін в компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» має бути розроблений план впровадження змін на підприємстві. Керівництво для впровадження змін має використовувати такі методи, що наведені в таблиці в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Методи впровадження змін на підприємстві ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»»

Назва методу	Характеристика методу
Ознайомлення персоналу зі змінами	Ознайомлення персоналу з планом ведення змін на підприємстві, необхідності введення змін та оцінки можливих ризиків.
Залучення персоналу до процесу управління змінами	Залучення керівництвом персоналу до управління змінами на підприємстві, використання знань та вмінь співробітників

Підтримка та мотивація працівників у процесі управління змінами.

Постійна мотивація персоналу в процесі управління змінами, підтримка усіх нововведень, та достойна винагорода за працю

Аналіз діяльності ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» показав, що покращити ефективність діяльності компанії можна шляхом впровадження змін, які базуються на використанні нових технологій, використанню знань та потенціалу персоналу компанії, також випуск нового асортименту туристичних послуг.

На основі методу «управління знаннями» в ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» запропоновано запровадити новий вид туристичної послуги – велосипедний тур «Веломандрівка» окрiинами міста Фастів.

Створення нового туристичного продукту в туристичній агенції проходить через такі стадії:

- генерування ідей відносно туристичного продукту, його кількісних і якісних властивостей, що базується на постійному вивченні попиту;
- історичне дослідження базується на історичних джерелах, з них дослідник черпає інформацію про минуле, яку він інтерпретує, осмислює і на основі якої відтворює нові ідеї відносно нових турів;
- розробка концепцій нового туристичного продукту, яка передбачає в наданні туристичному продукту споживчих властивостей, які відповідають попиту цільового ринку, а також фінансовим можливостям туристичної компанії; створення нового туру – процес перетворення ресурсів на туристичний продукт;
- пробний маркетинг, який передбачає продаж першої партії туристичних послуг, виявлення недоліків, та подальшого виправлення помилок, які виникли в роботі;

# НУБІП України

– комерціалізація даного туристичного продукту.

Працівником дослідницького відділу був розроблений маршрут велосипедної подорожі історичними місцями Фастівського району.

# НУБІП України

Сучасна туристична галузь зорієнтована на споживачів з високим та середнім достатком, і велика кількість людей не може собі дозволити дорогий відпочинок, це переважно, студенти, молоді сім'ї, тому значної популярності

набуває в останні роки такий вид туризму, як вело туризм по видатним місцям України. В нашій країні цей вид туризму розвивається в Криму та Карпатах, тому що ті місця славляться визначними історичними місцями та мальовничою природою.

# НУБІП України

Велотуризм — дуже демократичний вид відпочинку, також це швидкий, легкий активний вид відпочинку, який дозволить за невеликий відрізок часу відвідати безліч цікавих місць, побачити прекрасні пейзажі. Цей вид транспорту любляють люди різного достатку, бо він дає набагато більше можливостей для подорожей, ніж неповороткий і вибагливий до дорожнього покриття автомобіль.

# НУБІП України

Зараз є нові моделі велосипедів, на яких можна їздити не тільки рівниною, але й крутосхилами.

# НУБІП України

Велосипедний тур – це цікавий туристичний продукт, який стане ключовим чинником успіху конкуренції туристичної фірми ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» в своєрідній битві за покупців.

# НУБІП України

Під час розробки велосипедного туру працівники дослідницького відділу має притримуватись таких умов:

– туристичні маршрути не повинні пролягати територіями, які потенційно небезпечні для туристів, тобто там, де можливі зрушення порід, обвали, лавина, через болота, річкові пороги і так далі і створювати небезпеку для інших учасників маршруту,

# НУБІП України

– нові туристичні маршрути слід прокладати там, де існують вже прокладені дороги, є водоймища;

НУБІП України

слід уникати прокладення маршрутів по автомобільних дорогах, що мають інтенсивний рух. Туристичні маршрути повинні проходити територіями із сприятливим екологічними і санітарно-епідеміологічними умовами.

НУБІП України

необхідно передбачати можливість ночівлі туристів у відведених для цього місцях і в засобах розміщення туристів;

НУБІП України

- слід враховувати можливість профілактичних, ремонтних, будівельних робіт власниками доріг або об'єктів засобів розміщення і живлення.

НУБІП України

При розробці туру проводились науково-дослідні роботи. Працівниками наукового відділу була досліджена місцевість Фастівського району, був проведений ряд історичних досліджень, також опитування у мешканців міста про їх бажання взяти участь у такому виді відпочинку. Опитування проводилось у формі анкетування, де були враховані побажання клієнтів до такого виду відпочинку, та оцінені можливі недоліки.

НУБІП України

За один робочий день було опитано 50 людей 20 із них дали позитивну відповідь щодо можливої участі у такому виді активного відпочинку. Економічні фактори, які можуть впливати на розвиток велосипедного туру: зміна курсу валюти, рівень інфляції, платоспроможність споживачів туристичного продукту.

НУБІП України

Важливим етапом при розробці велосипедного туру було розробити маршрут туристів, тривалість маршруту, місця відпочинку туристів, початок сезону. На думку фахівців по розробці даного туру сезон велотурів потрібно відкривати в травні, саме тоді більше сприятливі погодні умови, а закриття велотурів передбачається в жовтні.

НУБІП України

Шановні!  
 Просимо Вас відповісти на декілька запитань ствердженням (+) або

# НУБІП України

заперечуванням (-). Для нас дуже важлива Ваша думка для визначення шляхів покращення туристичного обслуговування!

Мені подобається асортимент послуг, що пропонується турагентами зараз	TAK <input type="checkbox"/>	НІ <input type="checkbox"/>	Не визначився
Мене влаштовує графік роботи агенції.	TAK <input type="checkbox"/>	НІ <input type="checkbox"/>	Не визначився
Мені подобається активний відпочинок	TAK <input type="checkbox"/>	НІ <input type="checkbox"/>	Не визначився
Я хочу більше дізнатися про історію рідного краю	TAK <input type="checkbox"/>	НІ <input type="checkbox"/>	Не визначився
Я вмію користуватися велосипедом	TAK <input type="checkbox"/>	НІ <input type="checkbox"/>	Не визначився
Мої пропозиції			

Рис. 3.3. Приклад анкети

Маршрут – це напрям переміщення туриста. Схема маршруту залежить від вигляду подорожі, його мети, терміну подорожі, класу обслуговування. За схемою маршрути можуть бути лінійні, кільця, радіальні і комбіновані [2].

Мета велосипедного маршруту «Веломандрівка» - спортивно -пізнавальна.

Цій меті повною мірою відповідає Фастівський район, що відрізняється досить густою мережею селищ міського типу, що славляться своєю історією. В процесі магістерського дослідження були виявлені можливі напрямки майбутньої діяльності.

Історія Фастівщини сягає глибокої давнини і бере початок із заселення краю первісними людьми. Свідками тих часів є пам'ятки археології. На сьогоднішній день на археологічну карту Фастівського краю нанесено понад 150 пам'яток історії. Серед них – Фастівська стоянка мисливців на мамонта і дикого

# НУБІП УКРАЇНИ

коня епохи пізнього палеоліту (20-15 тис. років тому), неолітичні поселення біля селища Кошіївка та на хуторі Млинок (V-III тис. до н.е.), біля селища Кожанка, сіл Мала Снітинка, Оленівка, Триліси виявлені залишки трипільської культури (IV-II тис. до н.е.).

# НУБІП УКРАЇНИ

З Фастівщиною пов'язано ім'я козацького полковника Семена Палія (Турка) – видатного організатора заселення та відбудови господарства Київщини. Саме на фастівських землях містилась його резиденція.

# НУБІП УКРАЇНИ

Історія Фастівського краю пам'ятає українського поета Тараса Шевченка. В червні 1846 року він у складі археологічної комісії проводив розкопки кургану Переп'ят, що в селищі Фастівець.

# НУБІП УКРАЇНИ

Упродовж тривалого часу Фастівщина була краєм великого землеволодіння родини польських магнатів. Понад 1000 десятин кращих земель у Мотовилівці, Оленівці та інших населених пунктах належали Руліковським, майже половина сучасних земель району належала Браніцьким.

# НУБІП УКРАЇНИ

Історія XIX століття на Фастівському краю пов'язана з деякими визначними подіями – селянським рухом та повстанням Чернігівського полку декабристів. У селах Триліси, В.Снітинка, В.Мотовилівка та Оленівка стояли роти Чернігівського полку. Повстання було придушене, але у Фастівському краї в селищі Триліси навіки залишились в одній могилі І.Муравйов – Апостол, А.Кузьмін, М.Цепило та інші декабристи.

# НУБІП УКРАЇНИ

Постановою Всеукраїнського Центрального Виконавчого Комітету від 7 березня 1923 року встановлено Київську округу, до складу якої, зокрема, увійшов Фастівський район. В історичному сенсі під Фастівщиною слід розуміти значно обширніший край, кордони якого не були сталими.

# НУБІП УКРАЇНИ

На фастівській землі у різні роки та століття жили і творили сміливі та талановиті люди. Великий український композитор Кирило Стеценко, письменник Степан Васильченко, етнограф, дослідник старожитностей краю аматор-археолог Едвард Руліковський, видатний архітектор, живописець Василь

# НУБІП УКРАЇНИ

Кричевський, видатний винахідник Микола Бенардос та ще багато-багато інших.

Тур «Веломандрівка» розроблений для тих хто хоче активно провести час у вихідний день відпочити від міста поринувшись у красу природи, позмагатись за призове місце у змаганні – естафеті, та заодно пригадати історію свого міста проїхавшись з інструктором – екскурсоводом по Фастову.

Велосипедний тур розрахований на 2 дні і 1 ночівлю на туристичній базі, саме цього часу достатньо для того щоб відпочити та ознайомитись з найцікавішими визначними пам'ятками регіону.

# НУБІП УКРАЇНИ

Програма велосипедного туру вихідного дня «Веломандрівка» відображені в таблиці 3.2

Таблиця 3.2

## Програма велосипедного туру «Веломандрівка»

День	Програма
Субота	Виїзд з міста Фастів, велосипедна подорож мальовничими краєвидами до селища Снітника, що відоме залишками Трипільської культури IV-II тис. до нашої ери, екскурсія по історичним місцям селища, активні ігри, естафети, спільне вогнище, польова кухня, ночівля на туристичній базі
Неділя	Виїзд до селища Фастівець, що відоме великою кількістю курганів. Відвідування загальновідомого кургану «Переп'ят», відвідування музеїв, де збереглися історичні докази присутності Трипільської та Черняхівської культури, спільна польова кухня, проведення гри Quest, яка полягає у інтелектуально – екстремальних завданнях, кава – брейк, повернення додому

Історично – пізнавальний та водночас активний тур передбачає відвідання таких селищ Фастівець, Веприк, Півні, Пиліпівка, які славляться своєю історією та мальовничою природою.

Обов'язкові умови для участі в турі:



# НУБІП України

відсутність захворювань, що роблять недопустимими фізичні навантаження (ниркова і серцева недостатність);

- інформування організаторів про які-небудь захворювання, які можуть виявитися в ході туру (алергічні реакції, хронічні);

# НУБІП України

ознайомлення з умовами проведення туру;

- ознайомлення з технікою безпеки.

Умови проведення велосипедного туру:

- всі маршрути проходять в лісовій місцевості;

пересування здійснюється в світлий час доби;

нічніги відбуваються в палатковому таборі або на турбазі згідно з вибраною програмою;

- рух здійснюється строго по наміченому маршруту;

харчування 3-х разове: сніданок – польова кухня, обід – сухий панок, вечеря – польова кухня.

# НУБІП України

Розроблений тур документально оформляється відповідно до вимог, що

діють, і може включати такі документи: картка туристичного маршруту, ваучер,

аркуш бронювання, програма туру, калькуляція, угода з клієнтом.

# НУБІП України

До розробленого туру додатково надаються інформаційно-довідкові пам'ятки, буклети, в яких відбивається специфіка туру.

При організації даного туру компанія ТОВ «Туристичний оператор «Бомба

– тур»» несе такі витрати: організація бази відпочинку для туристів, прокат

# НУБІП України

велосипедів, прокат знарядження для велосипедів, вартість за відвідування

екскурсій, страхування подорожуючих від нещасних випадків, витрати на

харчування туристів, заробітна плата інструктору. Також підприємство має такі

непрямі витрати: заробітна плата персоналу, які впроваджують тур, орендна

# НУБІП України

плата, комунальні послуги, канцелярські витрати, заробітна плата на рекламу.

Розрахунок витрат непрямих по підприємству відображено у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

# НУБІП України

## Розрахунок непрямих витрат на впровадження додаткового туру

Вид непрямих витрат	Загальна сума витрат на місяць, тис.грн.
Вартість комунальних послуг за місяць: Опалення в опалювальний сезон 300 гривень Електрика 150 гривень Телефонні послуги та мобільний зв'язок 400 гривень Послуги за інтернет 250 гривень	$300+150+400+250= 1100$ грн..
Плата за оренду офісного приміщення Офіс складається з 100 квадратних метрів. Вартість одного квадратного метру 80 гривень*40= 8000 гривень	50 гривень*100 квадратних метрів = 5000 грн.
Витрати на рекламу включають в себе: Рекламні оголошення по радіо 2000 гривень Розміщення реклами в газеті 4 номери протягом 1 місяця 2000 гривень Випуск рекламних листівок, візиток персоналу 1000 рекламних листівок 400 гривень, візитні картки 11 співробітникам по 40 гривень, разом витрати на випуск рекламних листівок та візитних карток складають 600 гривень	$2000+2000+1000= 5000$ грн..
Заробітна плата персоналу: Заробітна плата генерального директора 5000 гривень. Заробітна плата головного менеджера 2600 гривень, Заробітна плата адміністративного менеджера 2300 Логіст – 2300 гривень Заробітна плата працівника відділу маркетингу 2000 гривень Заробітна плата працівника відділу по роботі з клієнтами 2000 грн. Заробітна плата працівника візового відділу 2000 Заробітна плата дослідника – екскурсовода 2000 Заробітна плата бухгалтера 2400 гривень Заробітна плата головного бухгалтера 3500 гривень Заробітна плата працівника відділу посередницьких операцій 2000 гривень	$5000+2600+2300+2300+2000*4+3500+2400=28100$ грн.
Відрахування на заробітну плату	9835 грн.
Разом витрат по впровадженню маршруту	49035 тис. грн.

# НУБІП України

Калькуляція велосипедного туру « Веломандрівка» наведена в таблиці 3.4

Таблиця 3.4

## Калькуляція велосипедного туру

Витрати компанії на велосипедний тур, грн	Кількість осіб	Кількість днів	Вартість на 1 особу, грн.	Вартість для 10 осіб, грн.
1	2	3	4	5
Ночівля на туристичній базі в селищі Снітинка	15	1	70	1050,0
Страхування туристів від нещасних випадків	15	2	30	450
Прокат велосипеда	15	2	80	2400
Страховка інструктора	1	2	30	30
Харчування	15	2	70	2100
Разом витрат змінних			402	6030,00

Розрахуємо з наведених даних по туру вартість загальних витрат, тобто всіх витрат, які понесла туристична агенція на один велосипедний тур, враховуючи, що в групі 10 туристів і тур розрахований на 2 дні.

$$Z \text{ загальні} = Z \text{ змінні} * Q + Z \text{ постійні}, \quad (3.1)$$

де :

Z загальні – загальні витрати

Q – кількість туристів

Z змінні – змінні витрати

Z постійні – постійні витрати

$$Z \text{ загальні} = 6030,00 + 490,35 = 6520,35 \text{ грн.}$$

Згідно з цією формулою, загальні витрати на одиницю продукції Z одиницю продукції:

# НУБІП України

$$Z \text{ /одиницю продукції:} = Z \text{ постійні} + Z \text{ загальні} / N \quad (3.2)$$

$$Z \text{ /одиницю продукції:} = 6520,35/15 = 434,69 \text{ грн.}$$

Накладні затрати по підприємству становлять 1 % від прямих затрат.

Накладні витрати заробітна плата обслуговуючого персоналу, витрату на оренду офісного приміщення, на ремонт офісу, оплата комунальних послуг, тощо. Підприємство «Курай» згідно ставки розподілу накладних витрат по різним туристичним напрямкам на велосипедний тур розрахувала 5% від загальної суми витрат.

$$Z \text{ /накладні} = (49035 * 0,01) * 10 = 490,35 \text{ грн}$$

Тобто можна сказати, що на одну людину приходиться 32,69 гривень накладних витрат.

Собівартість туристичного продукту - це грошова форма витрат на формування та збут туристичного продукту чи послуги. Чим краще працює підприємство, тобто інтенсивно використовує виробничі ресурси, тим нижча собівартість. Тому собівартість - один із важливих показників ефективності виробництва. Собівартість туристичного продукту має тісний зв'язок з ціною і є

базою при ціноутворенні.

$$C = Z \text{ постійні} + Z \text{ загальні} \quad (3.3)$$

$$C \text{ /туру} = 6030,00 + 490,35 = 6520,4 \text{ грн.}$$

Отже собівартість всього туру складає 6520,4 гривень, тоді собівартість однієї туристичної путівки 434,69 гривень.

Прибутковість туристичного продукту можна виміряти таким показником як рентабельність. Рентабельність - це відносний показник ефективності роботи підприємства, котрий у загальній формі обчислюється як відношення прибутку до витрат.

Рентабельність продукції (Рп) характеризує ефективність витрат на її виробництво і збут. Вона визначається за формулою:

$$Рп = \frac{П_{рп}}{С_{рп}} * 100\% \quad (3.4)$$

# НУБІП України

де  $P_p$  - прибуток від реалізації продукції за певний період;

$C_p$  - повна собівартість реалізованої продукції.

$$P_p = 7694,01 / 6520,4 * 100\% = 18\%$$

# НУБІП України

Ціна - це грошовий вираз вартості туристичного продукту, або послуги.

Ціну можна розраховувати різними методами. Розрахунок ціни за методом "середні витрати плюс прибуток" є найбільш широко застосовуваним у туризмі.

Згідно з ним, ціна визначається за формулою:

$$C = CB + П \quad (3.5)$$

де  $CB$  - середні витрати (собівартість);

$П$  - величина прибутку в ціні, яка встановлюється самим підприємством

Отже, ціна велосипедного туру на 2 дні для 10 осіб буде становити:

$$C = 1173,66 + 6520,4 = 7694,0 \text{ грн.}$$

Ціна для 15 осіб становить гривень, 7694 гривень, а ціна для однієї особи становить 512,93 грн.

Прибуток від реалізації туру - це та частина виручки, що залишається після відшкодування всіх витрат на виробничу й комерційну діяльність підприємства.

# НУБІП України

$$П = C - C \quad (3.6)$$

де  $C$  - ціна туристичного продукту

$C$  - собівартість туристичного продукту

Отже, прибуток від реалізації велосипедного туру що розрахований на 10 осіб буде складати:

$$П = 7694,0 - 6520,4 = 1173,66 \text{ грн.}$$

Основні показники, що визначають прибутковість велосипедного туру, наведені у таблиці 3.5

Таблиця 3.5

Основні показники прибутковості	
Назва показника	Значення в гривнях
Загальні витрати на велосипедний тур	6520,35 грн.

Загальні затрати на одиницю продукції	434,69
Затрати накладні	490,35 грн.
Собівартість велосипедного туру	6520,4 грн
Рентабельність велосипедного туру	18 %
Ціна туру велосипедного туру	7694,01 грн.
Ціна путівки для 1 клієнта	512,93 грн.
Прибуток від реалізації туру	1173,66

Визначаючи засади підвищення ефективності управління ТОВ

«Туристичний оператор «Бомба – тур»» лід зазначити, що успішність

туристичної діяльності повинна базуватися на формуванні основоположних управлінських, економічних та соціальних компетенцій підприємств як основи подовження його життєвого циклу та періоду конкурентних переваг. При цьому

варто зазначити, що така орієнтація управлінської діяльності не є очевидною

метою для менеджерів, особливо у ситуації, коли підприємство не планує

збільшити ринкову частину, вийти на нові сегменти ринку. Менеджер зазвичай

орієнтований на бухгалтерський прибуток та забезпечення поточної ліквідності,

що обумовлює виникнення суперечності цілей, наприклад з іншими

пріоритетами діяльності.

Отже, при зміні умов функціонування підприємств дослідження стереотипів управління ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»»

закономірний процес, який обумовлюється тим, що трансформація стереотипів

управління спроможна стати основою постійного поліпшення господарської

діяльності та вдосконалення системи управління підприємством. Дотримуючись

цієї позиції зазначимо, що у нинішніх умовах насамперед важливо усвідомити,

що професійне завдання менеджера – це принесення користі через управлінську

діяльність широкому колу зацікавлених у діяльності туристичного підприємства

суб'єктам взаємовідносин.

# НУБІП України

## 3.3. Оцінка ефективності запропонованих заходів в діяльності ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»»

Ефективність – властивість певного процесу, яка зумовлена його якістю та кількістю засобів, що беруть участь у процесі, а також конкретною ситуацією [3].

Ефективність уможлиблює виконання певної задачі, характеризується певним співвідношенням між отримуваним сумарним ефектом та сумарними витратами на створення і використання засобів, що беруть участь у процесі, його організацію та здійснення [18].

Економічна ефективність – це вид ефективності, що характеризує результативність діяльності підприємства. Основною особливістю результативності діяльності підприємства є вартісний характер витрат, досягнення цілей, та отримання прибутку [27].

Ефективність визначається відношенням ефекту до витрат, що забезпечили його отримання.

Економічна ефективність = прибуток/витрати

Економічна ефективність – досягнення найбільших результатів за найменших затрат. Економічна ефективність є конкретною формою дії закону економії часу. За капіталістичного способу виробництва узагальнюючий показник економічної ефективності – норма прибутку. Для народних підприємств у розвинутих країнах Заходу основною метою стає максимізація не прибутку, а чистого доходу на одного зайнятого, що не виключає необхідності використання показника норми прибутку [32].

Основними показниками економічної ефективності є продуктивність і фондомісткість праці, фондовіддача і фондомісткість продукції, матеріаловіддача і матеріаломісткість продукції, економічна ефективність капітальних вкладень, нової техніки, енергомісткість продукції та інші.

До показників ефективності туристичної програми можна віднести такі

# НУБІП України

показники як виручка, умовно змінні витрати, маржинальний дохід, який показує чистий прибуток від продажу тура, прибуток, критична кількість покупців, іншими словами точка беззбитковості, також поріг рентабельності, запас фінансової міцності та ефект операційного важеля.

# НУБІП України

Виручка від реалізації — кошти, що надійшли на рахунок підприємства за реалізовану продукцію чи надану послугу. Виторг від реалізації складається з суми, від реалізації основної продукції, товарів народного споживання, відходів

# НУБІП України

виробництва, наднормативних і зайвих матеріалів. Виручка визначається як кількість помножено на ціну, у вигляді формули можна відобразити так:

$$V = Q * Ц \quad (3.7)$$

де Q-обсяг туристичної продукції,

Ц- ціна

# НУБІП України

В нашому випадку обсяг туристичних путівок у одному турі 15, ціна одного туру 7694,01 грн.

Для визначення ефективності велосипедного туру ми можемо розрахувати

такий показник як коефіцієнт змінних витрат, при розрахунку якого потрібно знати виручку від реалізації, та суму змінних витрат. Даний коефіцієнт показує частку змінних витрат у загальній виручці.

# НУБІП України

$$K_{змін} = Z_{змін} / V \quad (3.8)$$

де Z змінні витрати – сума змінних витрат при реалізації туру, в якому

приймають участь 15 туристів

# НУБІП України

V- виручка від реалізації туристичної продукції, для групи подорожуючих

$$K_{змін} = 6030,00 / 7694,01 = 0,78$$

Показником що характеризує ефективність є валова маржа, або маржинальний дохід, який показує чистий прибуток від реалізації велосипедного

# НУБІП України

туру. Коефіцієнт маржинального доходу по своїй економічній суті характеризує ступінь впливу росту обсягів продаж на прибуток.

$$M = V - Z_{змінні} \quad (3.9)$$



# НУБІП України

$$M = 7694,01 - 6030,00 = 1664,01 \text{ грн.}$$

де М – маржинальний дохід

V- виручка від реалізації туру

Z змінні- затрати змінні при розробці туру

$$K_m = M/V$$

K<sub>m</sub> – коефіцієнт маржинального доходу

M – маржинальний дохід

Коефіцієнт маржинального доходу буде складати:

$$K_m = 1664,01 / 7694,01 = 0,20$$

Прибуток дорівнює різниці ціни та собівартості, коефіцієнт прибутковості розраховується як відношення чистого прибутку до обсягу реалізованої продукції. Коефіцієнт прибутковості називають також «процентом прибутку».

$$K_p = \Pi - C$$

$$\Pi = 7694,01 - 6520,4 = 1173,66 \text{ грн.}$$

K прибутковості = Прибуток/V

$$K \text{ прибутковості} = 1173,66 / 6520,4 = 0,17$$

Критична кількість покупців показує при якій кількості покупців тур починає приносити прибуток.

$$Q_{\text{критична}} = Z_{\text{пост.}} / (\Pi - Z_{\text{змін.}})$$

Q – критична кількість людей

Z пост. – затрати постійні

$$Q_{\text{критична}} = 490,35 / (512,93 - 402,00) = 4,42$$

Тобто, можна сказати, що при організації туру для 4 осіб, він буде вважатися прибутковим.

Поріг рентабельності, показує критичний розмір виручки від реалізації туру, при якому прибуток буде дорівнювати нулю.

$$\Pi_{\text{рент.}} = Z_{\text{пост.}} / K_m$$

Z постійні – постійні затрати

# НУБІП України

$K_m$  – коефіцієнт маржинального доходу

$$\text{Прент.} = 490,35 / 0,20 = 2451,75 \text{ грн.}$$

Запас фінансової міцності показує, як виручка від реалізації віддаляється від межі рентабельності.

$$Z \text{ фінансової міцності} = V - \text{П рент.} \quad (3.14)$$

$V$  – виручка від реалізації туру

$\text{П рент.}$  – поріг рентабельності

$$Z \text{ фінансової міцності} = 7694,01 - 2451,75 = 5242,26 \text{ грн.}$$

Ефект операційного важеля показує, що будь-які зміни виручки від реалізації завжди породжують більш сильну зміну прибутку. Тобто виручка росте повільніше, ніж прибуток. Цей показник говорить у скільки разів приріст прибутку більше приросту виручки

$$E \text{ операційного важеля} = M / \text{П рент.} \quad (3.15)$$

де  $M$  – маржинальний дохід

$\text{П рент.}$  – поріг рентабельності

$$E \text{ операційного важеля} = 1664,01 / 5242,26 = 0,31$$

Зведемо показники ефективності туристичного продукту у Таблицю 3.6

Таблиця 3.6

Показники ефективності туристичного продукту

Назва показника ефективності	Значення показника ефективності
Виручка від реалізації туру на 10 осіб	7694,01 грн.
Коефіцієнт змінних витрат при реалізації велосипедного туру буде складати	0,78
Маржинальний дохід	1664,0 грн.
Коефіцієнт маржинального доходу	0,20
Прибуток з 10 туристів	1173,66 грн.
Коефіцієнт прибутковості	0,17

# НУБІП України

Критична кількість покупців або «точка беззбитковості»	4 особи
--	---------

Поріг рентабельності	2451,75.грн.
----------------------	--------------

Запас фінансової міцності	5242,26 грн.
---------------------------	--------------

Ефект операційного важеля	0,31
---------------------------	------

Обчислимо ефективність діяльності туристичної агенції після

впровадження нового туру:

$$E = D/V$$

Д – доходи від реалізації туру

В – витрати на тур

(3.16)

Витрати на впровадження нового туру наведені на рисунку 3.6

# НУБІП України

Витрати на новий тур



# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

# НУБІП України

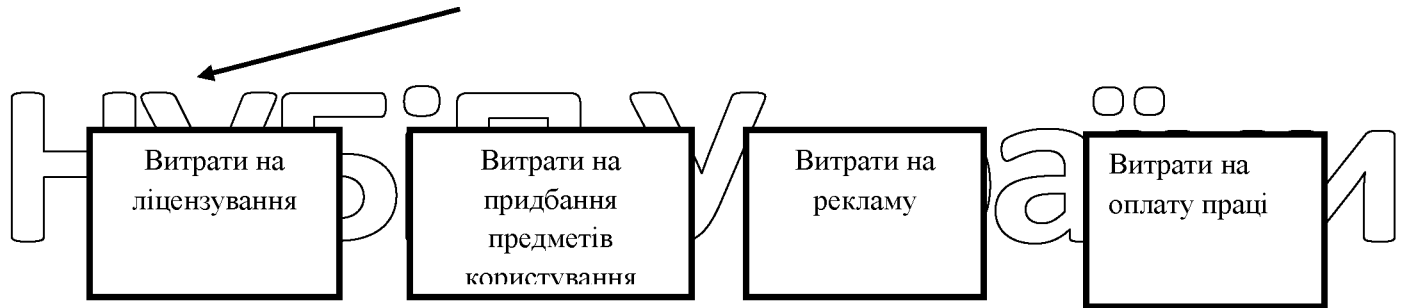


Рис. 3.6 Витрати на новий тур «Веломандрівка»

При розробці нового виду туристичних послуг компанія ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» вже отримати ліцензію на право здійснення операторської діяльності.

Операторська діяльність – це діяльність щодо організації, забезпечення та створення туристичного продукту, реалізації та надання туристичних послуг, а також здійснення посередницької діяльності із надання характерних та супутніх послуг, які в установленому порядку отримали ліцензію на тур операторську діяльність.

Ліцензування туристичної діяльності відбувається з метою створення рівних можливостей на ринку туристичних послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, захисту навколишнього природного середовища та підвищення рівня туристичного обслуговування.

Після отримання ліцензії на тур операторську діяльність компанія зможе мати виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України.

Витрати на рекламу туру - це затрати підприємства, пов'язані з процесом поширення цілеспрямованої інформації про переваги туру, сповіщення споживачів, створення популярності та попиту на новий тур, для більш оперативного просування на ринках збуту.

Витрати на оплату праці – включають в себе витрати, що йдуть на оплату праці працівників, що задіяні у роботі. На підприємстві «Курай» запропоновано відкрити новий відділ, та запровадити нову посаду « дослідник – екскурсовод», тому при оцінці ефективності нового виду туристичної послуги потрібно враховувати витрати на оплату праці нового співробітника, що відкрив новий тур.

Дохід від реалізації одного туру, якому приймає участь 15 осіб складає 7694,01 грн. Протягом місяця передбачається 1 тур, початок велосипедних турів планується починати в травні, а закінчення в вересні, тобто за 5 місяців планується продати 5 турів, що принесе компанії 38470,07 грн.

Сума витрат, що несе компанія на розробку туру в рік складає суму одноразових річних витрат по проекту та річну собівартість . Річна собівартість складає 32601,7 грн., витрати на отримання ліцензії є одноразовими витратами і складають 5000 грн. Загальна сума витрат на проект в рік складає 37601,75 грн., ефективність впровадження нового проекту складає 1,02, що говорить про доцільність впровадження даного проекту (табл.. 3.7)

Таблиця 3.7

Назва показника	Значення
Річна собівартість (5 міс.)	5000 грн.
Одноразові витрати на тур	32601,75 грн.
Загальні витрати по проекту	37601,75 грн.
Дохід від реалізації за рік	38470,07 грн.
Ефективність туру	1,02
Термін окупності проекту	5 років

# НУБІП України

Таким чином, якість обслуговування в туристичному господарстві поняття комплексне, тісно пов'язане зі споживанням двох видів благ (товарів і послуг) і з двома видами відносин (матеріальних і нематеріальних).

# НУБІП України

Напрочуд важко визначити можливі напрями удосконалення надання якості послуг ТОВ «Туристичний оператор «Туристичний оператор «Бомба – тур»», так як його довготривале функціонування на українському ринку, а також професійна робота кожного працівника від директора до кур'єра, надали

# НУБІП України

можливість компанії створити майже ідеальну форму організації та управління персоналом і загальними процесами, високого рівня процес формування та реалізації туристичних продуктів, налагоджену мережу зв'язків.

# НУБІП України

Отже, для успішного розвитку туристичного оператора ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» необхідне виконання двох видів груп умов, незалежних від оператора, які забезпечуються підтримкою держави, а також рівнем надання послуг підприємствами-партнерами; та безпосередньо залежних факторів, які повинен забезпечити туроператор.

# НУБІП України

Для того, щоб удосконалити діяльність туристичного оператора ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»», компанія повинна постійно вводити нововведення у різні сфери функціонування підприємства.

# НУБІП України

Загалом кожне підприємство має розвиватися, а туристична організація повинна мати швидку динаміку розвитку, щоб залишатися на лідируючих положеннях. Розвиток, зазвичай, включає введення нововведень у всі сфери функціонування підприємства.

# НУБІП України

Для компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» були запропоновані наступні ключові зміни і оновлення: проведення курсів підвищення кваліфікації, створення відділу проведення

# НУБІП України

семінарів з успішного ведення туристичного бізнесу, проведення рекламних заходів, маркетингові прийоми залучення і збереження клієнтів, розширення сфери ведення бізнесу, розширення штату працюючих та інші. При вирішенні

НУБІП України  
проблеми, а саме відновленні роботи та отримання прибутку для ГО "Бомба-тур"  
було запроваджено ланку заходів.

Було надано пропозиції, а саме головним фокусом роботи на сьогоднішній  
день, було розроблено стратегію для виходу на ринок Європи. Основними  
шляхами обрали: відкриття офісу в іншій країні або ж робота по франчайзингу з  
іноземними інвесторами, співпраця з європейськими компаніями (наприклад IT)  
для організації корпоративних турів, а також створення одноденних або вікенд  
програм для тимчасово переселених українців. Для авіаційного ринку це  
модернізація матеріально-технічної бази та об'єктів інфраструктури повітряного  
транспорт, розвиток авіаційних технологій, удосконалення бізнес-моделей  
пасажирських авіаперевезень, розвиток маршрутної мережі повинні  
супроводжуватися пов'язаними перетвореннями на ринку праці та освіти, в  
галузі інновації та безпосередньо на ринку повітряного транспорту

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

# НУБІП України

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Міжнародний ринок послуг представлений понад 600 видами послуг, одним із найпоширенішими серед яких є туристичні послуги.

Торгівля міжнародними туристичними послугами – особливий сегмент світового ринку та самостійний вид міжнародної комерційної діяльності, що зумовлений співвідношенням попиту та пропозиції на специфічний товар – туристичний продукт, який є нематеріальним за своєю суттю.

Механізм реалізації туристичної політики держави включає: складання цільових програм з розвитку туризму на рівні держави і регіонів; розробку конкретних заходів щодо досягнення поставленої стратегічної мети і державне регулювання розвитку туристичної галузі. Отже, державне регулювання розвитку туристичної галузі є одним з механізмів реалізації політики держави в галузі туризму. Розвиток туристичної галузі характеризується позитивною динамікою змін кількісних та якісних показників туристичної галузі: збільшенням туристичних потоків, відрахувань у державний та місцевий бюджети, підвищенням рівня зайнятості в туристичній галузі тощо.

В результаті дослідження даної теми, ми дійшли висновку, що туристська поїздка практично завжди містить елементи нового і суттєво відрізняється від звичного середовища проживання, в тому числі може становити певну небезпеку для мандрівної особи.

Отже, на наш погляд, безпека туристичної діяльності є універсальною категорією, що має як економічний та соціальний, так і екологічний зміст, поєднує в собі забезпечення інтересів як виробників, так і споживачів туристичних послуг, а також об'єктів, на які спрямована туристична діяльність.

При розробці і проведенні в життя норм безпеки для сфери туризму та захисту туристів інтереси тих, хто відвідує і приймає, повинні бути взаємно гармонізовані. Забезпечення якості послуг та безпеки в туризмі відбувається на



# НУБІП України

різних рівнях, що включають у себе: туристські підприємства, туристські центри; місцеві влади; національні органи по туризму та центральні влади держав; міжнародні організації та міждержавні органи. Кожен з цих рівнів має

# НУБІП України

вносити свій внесок у туризм. У нашій країні безпека і якість туристичних послуг тільки прагнуть до світових стандартів.

Програми страхування в туристичному бізнесі є перспективною галуззю на міжнародному туристичному ринку, проте розроблення страхових програм, полісів українськими туристичними фірмами практично не здійснюється.

# НУБІП України

Багато ризиків під час туристичних подорожей покладається на туристів та страхові компанії. Завданням турфірми є правильний вибір надійної страхової

# НУБІП України

компанії, що діє не менше трьох років і має ліцензію на здійснення страхової діяльності. Турист не завжди може визначити, яка з компаній є надійною.

# НУБІП України

Турфірми найчастіше роблять вибір за клієнта і страховий поліс включають у тур-пакет разом із візою, ваучером, квитками.

Від страхової компанії буде залежати якість наданих нею послуг, особливо це стосується програм медичного страхування, яке відбувається за встановленими «класичними» стандартами і не враховує особливостей туру, який пропонується туристу. Проблем, що є наявними на українському туристичному ринку, дуже багато, але є реальна перспектива їх вирішення на

# НУБІП України

майбутнє.

# НУБІП України

Безпека туристичних подорожей досліджувалась на прикладі ТОВ «Туристичний оператор «БОМБА-ТУР», яка пропонує Компанія пропонує пляжний, екскурсійний і гірськолижний відпочинок на масових туристичних напрямках, включаючи Угорщину, Болг. арію, Чехію, Іта. лію, Францію та ін.

# НУБІП України

Туроператор «Бомба-тур» робить фокус на наданні клієнтам унікальних диференційованих продуктів, яких немає у інших туроператорів.

# НУБІП України

Бренд “Бомба-тур” представлений на ринку уже декілька років. Сього дні оператор займає лідируючі позиції в туристичній галузі м. Вінниці і позиціонується як марка надійності та якості.

# НУБІП України

Уже декілька років поспіль “Бомба-тур” отримує нагороду “Народний Бренд”, що є знаком довіри та популярності у вінничан.

# НУБІП України

В другій частині магістерської роботи проаналізований ринок туристичних послуг в Україні, проведений аналіз діяльності туристичної компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»», та проведена оцінка управління в компанії. На основі проведених розрахунків в аналізі фінансової діяльності компанії ТОВ «Туристичний оператор «Бомба – тур»» можна зробити висновок,

# НУБІП України

що в компанії стабільне фінансове положення, на це вказує ріст таких коефіцієнтів як коефіцієнт забезпечення власними засобами, абсолютної ліквідності, коефіцієнт автономії, та фінансової стабільності. По цим важливим фінансовим показникам спостерігається зріст протягом останніх років.

# НУБІП України

Аналіз ризиків туристів під час подорожей від компанії свідчить, що близько половини страхових випадків (48,6%) у період літніх відпусток за кордоном припадає на простудні захворювання, викликані перегрівом або переохолодженням (риніти, бронхіти, отити, ларинготрахеїти тощо). Причому досить часто проблема є наслідком безпечності самих туристів. Як приклад можна привести випадки необережного використання кондиціонерів у готельних номерах.

# НУБІП України

Відсоток страхових випадків, пов'язаних з отриманням різних травм, дорівнює 22,2%. Зокрема, в групі ризику знаходяться туристи, які віддають

# НУБІП України

перевагу активному відпочинку: відвідуванню водних парків розваг, заняттям віндсерфінгом, серфінгом і дайвінгом. Третє місце займають страхові випадки, пов'язані з харчовими отруєннями (19,6%); 2,93% – прояв шкірно-алергічних

реакцій, 2,39% укуси комах, змій і різних тварин, 1,54% судинні захворювання (інсульты, інфаркти та ін.); 1,76% гострий зубний біль.

ТОВ «БО.МБА-ТУР» використовує такі види страхування: медичне; майнове; цивільної відповідальності.

Через пандемію коронавірусу туристичні поїздки майже зійшли нанівець, але туроператор швидко зорієнтувалися і пропонують клієнтам страхування на випадок захворювання COV.ID-19. На сайті компанії можна ознайомитися із відгуками споживачів: оцінку «відмінно» надають 96%, оцінку «добре» 1%, «непогано» 0%, «погано» 0%, «жахливо» 3%. Це свідчить про якісні та безпечні для туристів послуги.

Для зменшення ризиків безпеки туристичних подорожей ми пропонуємо ТОВ «БО.МБА-ТУР» розробити докладні інструкції для туристів в залежності від виду туру. Також пропонуємо використовувати у діяльності компанії Франкфуртську таблицю, що дозволить зменшити суб'єктивну думку туриста про якість та безпечність подорожей. З метою поліпшення організації надання медичної допомоги, зменшення ризиків для компанії практикувати і поширювати серед туристів такий вид страхування як «Асістанс».

На основі методу управління знаннями запропоновано впровадження нового виду туристичної послуги – велосипедний тур, для охочих провести цікаво та активно час.

Впровадження нових методів управління дозволить компанії розширити сферу діяльності, отримати додатковий прибуток, нові знання, навички, уміння, та універсальну кваліфікацію. наповнювати ринок новим асортиментом послуг.

НУБІП України

# НУВІП України

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України "Про туризм" від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1995. — №31. — С. 242.
2. 2019 GDS Report [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://web.asta.org/source/Orders/index.cfm?SKU=RES-051>
3. Freeman J. Structural Inertia and Organizational Change / J. Freeman, M. Hannan// American Sociological Review. — 1984. — № 49. — Р. 149–164
4. Андрианов В. Интеллектуальная модель управления в бизнесе // Проблемы теории и практики управления, №7, 2005г. - с.11-14
5. Архипов Е.М.,Седов А.В. Велосипедный спорт. - М.: Ф и С, 1990.
6. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика предприятия. – М., 2000.
7. Баулина Т.В. Активизация інтелектуального потенціала організації //Тези, Всеукраїнська наук. – практ. «Крок у майбутнє» – Київ «Політехніка», 2002. – с.150.)
8. Баулина Т.В. Інтелектуальний потенціал як головний фактор управління змінами на підприємстві//Економіка і управління. – 2002. – № 1 (15).
9. Бейдер А. Системи управління знаннями для банків. // Банківські технології. - 2004. - № 11. – с.17-19
- 10.Бергер П., Лукман Т. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания. – Медиум, 1995 г.
- 11.Болмен Ч. Дж. Рефрейминг организаций. Артистизм, выбор и лидерство / Ч. Дж. Болмен, Е. Дил Терренс. – Стокгольм. шк. економіки в Санкт-Петербурге. – 2005. – 496 с.
- 12.Бондарчук Л.В., Прокопович Н.І., Управлінська культура як необхідний елемент розвитку менеджменту в Україні
- 13.Боумен К. Основы стратегического менеджмента: пер. с англ. / под ред. Л. Г. Зайцева, М. И. Соколовой – М. : Банки и биржи, ЮНИТИ, 2007 – 175 с.

14. Бреддик У. Менеджмент в организации. - М. Инфра - М, 1997

15. Брукович У., Уильянс Р. Управление знаниями. Руководство к действию. - М. Инфра, 2002

16. Бурцев В.В. Управленческий контроль как система // Менеджмент в России и за рубежом. - 1999. - №5

17. Веснин В.Р. Основы менеджмента. - М.: Институт международного права и экономики им. А.С. Грибоедова, 1999. - 428с.

18. Виесема Х. Менеджмент в подразделениях фирмы. - М.: ИНФРА-М, 1996. - 658с.

19. Виханский О.С. Стратегическое управление: Учебник. - М.: Изд-во МГУ, 1995.

20. Гаврилюк Т.А., Хорошевський В.Ф. Базис знань інтелектуальних систем. - К: Либідь, 2000.

21. Гаврилюк Т.А., Хорошевський В.Ф. Базис знань інтелектуальних систем. - К: Либідь, 2000. - 422с.

22. Гольдштейн Г.Я. Основы менеджмента: Конспект лекций. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 1995 // Электронная версия учебника - <http://aur.ru>

23. Грищенко О.В. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2000.

24. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности. Учебное пособие. - М.: Нолидж, 1996

25. Гуляева Н.М., Сьомко О.В. Фінансові ресурси підприємства // Фінанси України. - 2003, - №12, С. 58-62.

26. Дмитренко Г.А. Стратегический менеджмент. - К. МАУП, 1998

27. Драккер Л.Ф. Управление, нацеленное на результаты / Пер. с англ. - М.: Техн. инж. бизнеса, 1992

28. Друкер П. Рынок: как выйти в лидеры. Практика и принципы. – Бук Чембер Интернешнл, 1992

29. Друкер П. Эффективное управление. Экономические задачи и оптимальные решения. М.: Фапр – Пресс, 1998 )

30. Друкер П.Ф. – Задачи менеджмента в 21-веке: Пер. с англ. – Москва – Санкт – Петербург – Москва, 2001. – 272 с.)

31. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.

32. Дятлов А.Н. Общий менеджмент: Концепции и комментарии. – М. Альпина Бизнес Букс, 2007

33. Жигалов И.Т. Основи менеджменту і управлінської діяльності: Підручник. – К.: Вища шк., 1994

34. Забелін П. В., Моисеева Н. К. Основи стратегічного управління: Учеб. посібник. – К.: Інформ.-упроваджений. центр «Маркетинг», 1998. – 195с.

12. Инновационный менеджмент. Учебник / Под ред. С. Д. Ильенковой, – М.: Юнити, 1997 г.

35. Зайцева О.А. Основи менеджмента. – М.: Центр, 1998, €230 с

36. Захарова Л.Н. Стереотипы в принятии решений как проблема менеджмента / Л.Н. Захарова, Б.Б. Ярмахов, А.М. Минеев, В.В. Колосова

// Управление персоналом. – 2001. – № 6. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.hrm.ru/db/hrm/](http://www.hrm.ru/db/hrm/5496616FC1649B3E)

[5496616FC1649B3E](http://www.hrm.ru/db/hrm/5496616FC1649B3E)  
[C3256AAE0033EE16/category.html](http://www.hrm.ru/db/hrm/5496616FC1649B3E)

37. Інноваційна складова економічного розвитку [Текст] / Л.К. Безчасний, В.П. Мельник, О.Г. Білоцерківець та ін.; Відп. ред. Л.К. Безчасний; НАН України. Ін-т економіки. – К., 2000. – 262с.

38. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги-ХХІ, 2003. – 300 с.

39. Козаченко С.В. Организационные изменения: научные основы и проблемы управления. Киев: МЦРПМ, ДІТМ МНТУ, 2004 – 292 с.

40. Колпаков В.М. Методы управления. – МАУП, 1997. – 158 с.

41. Краснокутська Н.С. Потенціал підприємства: формування та оцінка: Навч. Посібник. – К.: Центр навчальної літератури. – 2005. – 352 с.

42. Крицков В.Ф., Ягудин С.Ю. “Особенности оценки эффективности создания и освоения новой техники в шинной промышленности”, М. ЦНИТЭНФТЕХИМ, 1991г.

43. Криштафович А.Н. Управление знаниями – перспективный направление менеджмента // Управление та маркетинг. - 2003. - № 1. - с. 22-25

44. Кубр М. Управленческое консультирование. В 2 – х томах. – М.: Интерэксперт, 1992

45. Курочкин А.С. Организация управления предприятием – К.: МАУП, 1996 – 132 с.

46. Лапін Є.В. Економічний потенціал підприємств промисловості: формування, оцінка, управління: Автореф. дис...д.е.н./ Сумський державний університет Міністерства освіти і науки України. –Харків. - 2006. -36 с.

47. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление проектами. – Высшая школа, 2001 г. 875 с.

48. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І., Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури. 2004. 272 с.

49. Машкин В. Научно – внедренческая компания «Позиция» [www.pozmetod.ru](http://www.pozmetod.ru)

50. Менар Клод. Экономика организации: пер. с франц. / Под ред. А.Г. Худокормова. – М. Инфа – Менеджмент, 1999. – 160 с.

# НУБІП України

51.Микитенко В.В., Ігнатієва І.А. Діагностика стратегічного потенціалу підприємства // Вісник економічної науки України. - 2005. - № 2. - С. 77-80.

# НУБІП України

52.Мильнер Б.З. Управление знаниями. М.: ИНФРА-М, 2003г. - 465с.

53.Мильнер Б.З. Управление знаниями. М.: ИНФРА-М, 2003г. - 468с.)

54.Мокроусова Т.О. Фактори підвищення ефективності використання матеріальних ресурсів// Формування ринкових відносин в Україні. – 2005, - №4, С. 86-88.

# НУБІП України

55.Мотейко С.В. Формування економічної стійкості аграрних підприємств: Автореф. дис...к.е.н./ Дніпропетровський державний аграрний університет. –Дніпропетровськ. -2005. -20 с.

56.Мочерний С.В. Політична економія: Навч. посіб. –К.: Знання-Прес, 2002.

– 687 с

# НУБІП України

57.Олійник О. Туризм в Україні має перспективи// Урядовий кур'єр. - № 35, 26.02.1997

58.Паламарчук В.П. Ценностно-стоимостной подход во взаимодействии менеджмента с участниками (стейкхолдерами) компании//В.П.Паламарчук

Российское предпринимательство. 2007. №12. – С.73-78

# НУБІП України

59.Паркинсон С., Рустомджи М. Искусство управления. – М.: Изд. Торговый дом Гранд, 1997

60.Пашко Л. А. Осучаснення управлінської культури як основа оновлення управлінських відносин// статистика України, 2004, №2

# НУБІП України

61.Писаревський І.М. Підвищення ефективності використання ресурсів у плануванні виробничих процесів// Фінанси України. -2005, -№ 10, - С. 91-100.

# НУБІП України

62.Питер Ленд. Менеджмент – искусство управлять: секреты и опыт практического менеджмента. – М.: Прогресс, 1995



63. Питерс Р., Уотермен Р. В поисках эффективного управления: Пер. С англ. – М., Прогресс, 1986. – 414 с.)

64. Прокопенко Дж. Менеджмент организационных изменений в аппарате управления государственными структурами. – К.: МЦРПМ, 2003

65. Прокопенко И. Управление организационными изменениями. – К. 2000)

66. Прохоров А. Технології управління знаннями і документообіг. // Компьютерпрес. - 2002 - № 1. – с.5-9

67. Пунентейло І.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 344 с.

68. Радченко К. Управленческий контроль и аудит // <http://www.cfin.ru/ias/uprcontrol.shtml>

69. Родченко В.В., Новак В.А. Основы менеджмента. – К.: КИИГА, 1994.

70. Світовий туристичний барометр [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.unwto.org/facts/eng/barometer.htm](http://www.unwto.org/facts/eng/barometer.htm): Excerpt of the UNWTO World Tourism Barometer

71. Серединська В.М., Загородна О.М., Федорович Р.В. Теорія економічного аналізу: Підручник. – Тернопіль: Укрмедкнига. - 2002. – 320 с

72. Смолін Т.В. Стратегічне планування розвитку організації: монографія / Т.В. Смолін. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2004. – 344 с.

73. Стратегия и тактика антикризисного управления фирмой/ Под ред. А.П. Градова. – С. Пб. Прогресс, 1996.

74. Стратегічне управління. Навч. метод. пос. // За ред. Шершнєвої З. – К. КНЕУ, 2001 р.)

75. Стюард Д. Тренинг организационных изменений. – М.: Питер, 2001

76. Сулл Д.Н. Жизненный цикл и смена управленческих стереотипов / Д.Н. Сулл. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.management.com.ua/strategy/str121.html>

# НУБІП України

77. Сулл Д.Н. Почему хорошие компании терпят неудачи и как выдающиеся менеджеры их возрождают : пер. з англ. / Д.Н. Сулл. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2004. – 214 с.

# НУБІП України

78. Ткаченко Т.І. Формування професійної компетентності менеджерів туризму / Т.І. Ткаченко, М.Г. Бойко // Туристична освіта в Україні: Проблеми і перспективи : зб. наук. пр. – Вип. 1. – 2007. – С. 233–238.

79. Фельзер А.Б., Доброневський О.В. Техніка роботи керівника: Навч. посібник. – К.: Вища школа, 1993. – 383 с.

# НУБІП України

80. Федонін О.С., Рєпіна І.М., Олексюк О.І. Потенціал підприємства: формування та оцінка: Навч.-мет. посібник для самостійного вивчення дисципліни. – К.: КНЕУ, – 2005. – 261 с.

# НУБІП України

81. Яхонтова Е.С. Управление ценностями как элемент управления человеческими ресурсами компании / Е.С. Яхонтова // Менеджмент в России и за рубежом. – 2003. – № 4. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/articles/2003/4/1784.html>

# НУБІП України

82. Яхонтова Е.С. Управление ценностями как элемент управления человеческими ресурсами компании / Е.С. Яхонтова // Менеджмент в России и за рубежом. – № 4. – 2003. – [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/articles/2003/4/1784.html>

# НУБІП України

# НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

ДОДАТКИ

НУБІП України