

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет управління, адміністрування та туризму
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр

Рівень вищої освіти

Особливості організації розміщення туристів за матеріалами ТА «Поїхали з нами», м. Хмельницький

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Освітня програма «Туризм»

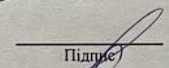
Шифр 23800

Виконав: студент 4 курсу
група ТУР-20-1


Підпис

В. РОГУЛЯК
Ініціали, прізвище

Керівник


Підпис

І. ЖУРБА
Ініціали, прізвище

Нормоконтролер


Підпис

О. ГРИНДІЙ
Ініціали, прізвище

До захисту допускаю:
Зав. кафедри
туризму та готельно-ресторанної справи


Підпис

І. ЖУРБА
Ініціали, прізвище

25 06 2024 р.

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму
 Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
 Рівень вищої освіти магістр
 Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
 Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
 Освітня програма Туризм

ЗАТВЕРДЖУЮ

зав. кафедри туризму та
 готельно-ресторанної справи

Журба І. Є.

06 05 2024 р.

**ЗАВДАННЯ
 НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Рогуляк Володимир Юрійович

Прізвище, ім'я, по батькові студента

1 Тема роботи Особливості організації розміщення туристів за матеріалами
ТА «Поїхали з нами», м. Хмельницький

керівник роботи Журба Ігор Євгенович

затверджена Наказом по університету від «15» лютого 2024 р. № 8.

2 Строк подання студентом роботи на кафедру 25.06 2024 р.

3 Вихідні дані до роботи: посібники, періодичні видання, статистичні звіти,
Інтернет джерела

4 Зміст пояснювальної записки (перелік питань, що їх належить розробити)
У першому розділі розглянути теоретичні основи поняття дослідження
засобів, класифікаційні ознаки та місце готельного господарства. У другому
розділі проаналізована діяльність АТ «Поїхали з нами», характеристику
готелів за популярними напрямками відпочинку та оцінити цінову політику
туристичної агенції. У третьому розділі представити шляхи покращення
діяльності АТ «Поїхали з нами» при обслуговування туристів.

Перелік графічного матеріалу: Класифікація засобів розміщення;
Класифікація готелів за функціональним призначенням; Характерні
властивості готельних послуг; Перелік основних напрямків діяльності ТА
«Поїхали з нами»; Аналіз основних показників діяльності АТ «Поїхали з
нами» на протязі 2021-2023 рр; характеристика готелів основних країн
відпочинку та їх цінова політика АТ «Поїхали з нами»

5. Дата видачі завдання 06 05 2024 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

Назва етапу виконання ДР	Термін виконання етапу роботи	Примітка
1. Вибір теми і складання бібліографії	06.05.2024	
2. Вивчення стану проблеми за темою «Особливості організації розміщення туристів за матеріалами ТА «Поїхали з нами», м. Хмельницький», висвітлення її в науковій літературі, нормативних документах, мережі Інтернет	10.05.2024	
3. Збір фактичного матеріалу	15.05.2024	
4. Уточнення мети, завдань і обґрунтування концепції роботи	20.05.2024	
5. Вибір методів аналізу матеріалів. Попереднє формулювання гіпотез, припущень тощо	27.05.2024	
6. Обробка зібраного матеріалу	03.06.2024	
7. Виявлення тенденцій, схем розвитку проблемної ситуації, прогнозування та формулювання підходів до розв'язання проблеми	10.06.2024	
8. Підготовка тексту Основної частини роботи. Формулювання висновків за розділами	13.06.2024	
9. Підготовка тексту виступу та загальних висновків, проходження попереднього захисту	19.06.2024	
10. Здача роботи на кафедрі	20.06.2024	

Студент-дипломник

Підпис

Керівник роботи

Підпис

Володимир РОГУЛЯК

Прізвище, ініціали

Ігор ЖУРБА

Прізвище, ініціали

АНОТАЦІЯ

на дипломну роботу _____ Роголюк Володимир Юрійович _____
Тема роботи Особливості організації розміщення туристів за матеріалами ТА «Поїхали з нами», м. Хмельницький _____
Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Науковий керівник д.е.н, професор Журба І.Є.
м. Хмельницький, 2024 р.

Дипломна робота виконана на 42 с., містить 12 таблиць, 6 рисунків, з перелік джерел посилань складається із 24 найменування.

Актуальність роботи. Засоби розміщення є ключовим елементом туристичної інфраструктури, що безпосередньо впливає на якість відпочинку, задоволеність туристів та розвиток туристичних напрямків. А щорічне зростання кількості туристів, як на міжнародному, так і на внутрішньому ринку створює високий попит на якісні засоби розміщення. Саме тому, дослідження та аналіз особливостей організації засобів розміщення туристів є важливим для розуміння поточних тенденцій та викликів в індустрії гостинності. Відповідна організація засобів розміщення сприяє підвищенню якості туристичних послуг, задоволеності клієнтів та сталому розвитку туризму

У першому розділі розглянули теоретичні основи дослідження поняття засоби розміщення туристів, їх кваліфікаційні ознаки та місце в обслуговування туристів.

У другому розділі проаналізовано загальну діяльність туристичної агенції «Поїхали з нами»; представлена характеристика готелів та їх цінова політика за популярними напрямками відпочинку

У третьому розділі розглянуті шляхи покращення організації розміщення туристів ТА «Поїхали з нами» та запропоновані заходи покращення мовних компетенцій та організації доступності персоналу ТА «Поїхали з нами».

Ключові слова: засоби розміщення, готелі, класифікація, категорії, діяльність, аналіз, удосконалення, заходи.

SUMMARY

for the thesis _____ Rogulyak Volodymyr Yuriyovych _____
The topic of the work Peculiarities of the organization of accommodation of tourists according to the materials of TA "Go with us", Khmelnytskyi _____
Specialty 242 "Tourism and recreation"
Department of tourism and hotel and restaurant business
Academic supervisor, Doctor of Economics, Professor I.E. Zhurba.
Khmelnytskyi, 2024

The thesis is completed on 42 pages, contains 12 tables, 6 figures, the list of reference sources consists of 24 names.

Relevance of work. Accommodation facilities are a key element of the tourist infrastructure, which directly affects the quality of rest, tourist satisfaction and the development of tourist destinations. And the annual increase in the number of tourists, both on the international and domestic markets, creates a high demand for high-quality accommodation facilities. That is why research and analysis of the peculiarities of the organization of tourist accommodation facilities is important for understanding current trends and challenges in the hospitality industry. The appropriate organization of accommodation facilities contributes to the improvement of the quality of tourist services, customer satisfaction and sustainable development of tourism

In the first chapter, the theoretical foundations of the concept of means of accommodation for tourists, their qualification features and their place in the service of tourists were considered.

The second chapter analyzes the general activity of the travel agency "Go with us"; the characteristics of hotels and their price policy according to popular recreation destinations are presented

In the third section, the ways of improving the organization of accommodation for tourists of TA "Come with us" and proposed measures to improve the language competences and organization of accessibility of the staff of TA "Come with us" are considered.

Keywords: accommodation facilities, hotels, classification, categories, activity, analysis, improvement, measures.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ	10
1.1 Сутність поняття засоби розміщення туристів	10
1.2 Класифікаційні ознаки засобів розміщення туристів	12
1.3 Місце готельного господарства в обслуговуванні туристів	17
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ ПРИ ФОРМУВАННІ ТУРІВ ТА «ПОЇХАЛИ З НАМИ»	21
2.1 Аналіз діяльності ТА «Поїхали з нами»	21
2.2 Характеристика готелів за популярними напрямками відпочинку в ТА «Поїхали з нами»	24
2.3 Оцінка цінової політики готелів за популярними напрямками в ТА «Поїхали з нами»	29
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ МЕНЕДЖЕРАМИ ТА «ПОЇХАЛИ З НАМИ»	32
3.1 Покращення мовних компетенцій персоналу ТА «Поїхали з нами»	32
3.2 Удосконалення організації доступності у сфері туризму і гостинності для персоналу ТА «Поїхали з нами»	34
ВИСНОВКИ	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	40

ВСТУП

Актуальність дослідження. Засоби розміщення є ключовим елементом туристичної інфраструктури, що безпосередньо впливає на якість відпочинку, задоволеність туристів та розвиток туристичних напрямків. А щорічне зростання кількості туристів, як на міжнародному, так і на внутрішньому ринку створює високий попит на якісні засоби розміщення.

У зв'язку з пандемією COVID-19, спостерігається відновлення та зростання внутрішнього туризму, що також вимагає відповідної інфраструктури.

Сучасний туристичний ринок характеризується високим рівнем конкуренції серед засобів розміщення. Готелі, хостели, апартаменти та інші види розміщення змагаються за клієнтів, пропонуючи різні рівні комфорту, послуг та цінових категорій.

Сучасні туристи мають високі вимоги до якості обслуговування, комфорту та зручностей у місцях проживання. Інтернет та соціальні мережі сприяють швидкому обміну інформацією та відгуками, що впливає на репутацію закладів розміщення. Впровадження нових технологій та інноваційних рішень в організацію засобів розміщення дозволяє підвищити рівень комфорту та задоволеності клієнтів. Онлайн-бронювання, системи управління готелями, автоматизація процесів обслуговування – все це сприяє підвищенню ефективності роботи готелів та інших закладів.

Зростаюча увага до екологічних та стійких практик в туризмі впливає на організацію засобів розміщення. Використання енергоефективних технологій, зменшення відходів, впровадження екологічних програм – важливі аспекти сучасного готельного бізнесу.

Зміна попиту на різні види туризму, такі як екотуризм, агротуризм, медичний туризм, потребує відповідної адаптації засобів розміщення.

Організація специфічних умов проживання, що відповідають потребам туристів, стає важливим фактором успіху.

Дослідженням особливостей та класифікації засобів розміщення займалися такі учені: О.О. Любіцева обґрунтовує розділ сукупності засобів розміщення на основні й додаткові, а вітчизняні дослідники П.Р. Пуцентейло та Н.В. Чорненька класифікують засоби розміщення за різними ознаками, та багато інших. Саме тому, дослідження та аналіз особливостей організації засобів розміщення туристів є важливим для розуміння поточних тенденцій та викликів в індустрії гостинності. Відповідна організація засобів розміщення сприяє підвищенню якості туристичних послуг, задоволеності клієнтів та сталому розвитку туризму

Метою кваліфікаційної роботи є застосування теоретичних і практичних знань щодо особливостей туристичних засобів розміщення в контексті рекреаційної діяльності..

Для досягнення мети дослідження необхідно вирішити наступні завдання:

- розглянути сутність поняття внутрішній туризм;
- представити класифікаційні ознаки засобів розміщення туристів;
- розглянути місце готельного господарства в обслуговуванні туристів;
- проаналізувати діяльність туристичної агенції «Поїхали з нами»;
- представити Характеристика готелів за популярними напрямками відпочинку в ТА «Поїхали з нами»;
- оцінити цінової політики готелів за популярними напрямками в ТА «Поїхали з нами»
- обґрунтувати шляхи покращення організації розміщення туристів менеджерами ТА «Поїхали з нами».

Об'єкт дослідження – організація розміщення туристів ТА «Поїхали з нами».

Предмет дослідження – теоретичні та практичні аспекти особливостей розвитку розміщення туристів готельними господарствами.

Інформаційну базу дослідження складають матеріали закони та ДСТУ, наукові публікації, офіційні сайти туристичної агенції; результати, отримані автором у ході власних досліджень.

Результати дослідження мали як наукове, так і практичне значення, дозволяючи глибше зрозуміти вплив міжнародних тенденцій на розвиток туристичного розміщення. У дослідженні також надано практичні рекомендації та висновки щодо їх реалізації.

Структура та обсяг. Кваліфікаційна робота містить вступ, три розділи, висновки та список використаних джерел. Повна робота складає 42 сторінки друкованого тексту. Робота містить 12 таблиць, 6 рисунків і 25 посилань.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ

1.1 Сутність поняття засіб розміщення в туристичній сфері

Сектор гостинних послуг, який є частиною індустрії туризму, переживає швидке зростання та генерує значні доходи, в тому числі в іноземній валюті. Отже, на даний момент першочерговою турботою готельного господарства України є удосконалення нормативно-правової бази, що регулює функціонування різних видів туристичних засобів розміщення.

Слід зазначити, що на сьогодні в Україні існує багатоаспектна класифікація засобів розміщення, запропонована як авторами наукових публікацій, так і відображена в нормативно-правових документах. Наприклад, український вчений О.О. Любіцева обґрунтовує поділ сукупності засобів розміщення на основні та додаткові [7]. Вітчизняні дослідники П.Р. Пуцентейло та Н.В. Черненко класифікують засоби розміщення за такими ознаками, як місце розташування та географія розміщення, стаціонарність, режим роботи, контингент споживачів, забезпеченість клієнтів харчуванням, тривалість перебування туристів, цінова політика, рівень комфорту та умови розміщення, рівень комфорту та умови розміщення, місткість номерного фонду (малий, середній, великий), функціональне призначення тощо [19]. Об'єкти надання послуг з тимчасового розміщення досліджуються також залежно від виду транспорту, яким користуються туристи (станції розміщення, притулки, мотелі, ротелі, флайтелі), за формою власності тощо, як це запропоновано колективом авторів під редакцією М. Школи [4].

Таким чином, туристів обслуговує велика кількість різноманітних засобів розміщення, які, згідно з визначенням Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), поділяються на дві великі групи: індивідуальні та

колективні (до яких відносяться готелі та подібні установи, спеціалізовані та інші колективні засоби розміщення).

Варто зазначити, що в Україні на загальнодержавному рівні розроблені та діють стандарти засобів розміщення, завданням яких є гармонізація українських норм і правил з міжнародними стандартами щодо вимог до засобів розміщення та спектру послуг, що ними надаються. , але введення основних термінів при їх використанні на практиці має суперечливий характер, що призводить до недостовірності даних про сферу діяльності засобів розміщення.

Згідно з ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», засоби розміщення характеризуються як «будь-які об'єкти, в яких регулярно або час від часу надають послуги розміщування для ночівлі» [14]. За ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» цей термін трактується, як «будь-який об'єкт, в якому виконавець регулярно або час від часу надає споживачеві послугу з тимчасового розміщення» [15]. Некоректність даних визначень засобу розміщення полягає у наступному:

- по-перше, відповідно до ДСТУ 4527:2006 «виконавцем» послуги визнається лише юридична особа або громадянин-підприємець, тобто така велика група виконавців, як іноземні громадяни та особи без громадянства, які згідно з чинним законодавством України мають право здійснювати діяльність як фізична особа-підприємець (ФОП), а також власники або орендарі індивідуальних засобів проживання, які не повинні мати статусу ФОП відповідно до постанови КМУ від 15.03.2006 р. № 297 [16];

- по-друге, у ДСТУ 4527:2006 зазначено, що «споживачем» послуги може бути «громадянин, який придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб» [15], тобто процес користування послугою (роботою, продуктом) описано надмірно детально, але визначення самого користувача, навпаки,

звужено через відсутність згадування іноземних громадян та осіб без громадянства.;

- по-третє, «ночівля» згідно з ДСТУ 4268:2003 має досить обмежене значення порівняно з «послугою з тимчасового розміщення», яка передбачає не лише організацію ночівлі споживача, а й надання послуг з розміщення та можливість користування санітарні умови протягом усього періоду перебування [14].

Таким чином, з метою подолання виявлених недоліків термін «засіб розміщення» логічно викласти у такій редакції: «будь-який об'єкт, у якому регулярно або епізодично надаються послуги з тимчасового розміщення», а також внести корективи у зазначені національні стандарти України.

1.2 Класифікаційні ознаки засобів розміщення туристів

Незважаючи на велику кількість рекреаційних ресурсів у конкретній території, туризм не розвинеться до повного потенціалу, насамперед через відсутність належного розвитку інфраструктури. Створення туристичної інфраструктури веде до розвитку рекреаційних ресурсів, підвищення їх привабливості, доступності та загальної привабливості для туристів. Засоби розміщення відіграють вирішальну роль у туристичній інфраструктурі, але їхній вплив на туристичну діяльність не був детально досліджений у науковій літературі, що робить його ідеальною темою для дослідження.

Засоби розміщення - це будь-які об'єкти, які пропонують особам тимчасове або регулярне місце для відпочинку, як правило, у приміщенні, і можуть бути класифіковані на два типи - колективні та індивідуальні. [20] (рисунок 1.1).



Рисунок 1.1 - Класифікація засобів розміщення (за рекомендаціями Всесвітньої туристської організації (ЮНВТО))

До колективних засобів розміщення відносяться:

- готелі й аналогічні заклади;
- спеціалізовані заклади;
- інші засоби.

Готелі відрізняються від інших засобів розміщення тим, що вони являють собою масивні будівлі, обов'язково складаються з номерів, кількість яких перевищує певний мінімум (в Україні це 10 номерів), надають різноманітні готельні послуги, перелік яких не обмежений. на щоденне прибирання номерів. Найбільшу групу серед усіх засобів розміщення складають готелі, які відрізняються за багатьма характеристиками, серед яких: розташування, тривалість і режим роботи, тривалість перебування гостей, рівень цін на номери, режим харчування, місткість номерів, рівень комфорту, функціональне призначення [17, 20]. Класифікацію готелів за функціональним призначенням розглянемо на рисунку 1.2.



Рисунок 1.2 - Класифікація готелів за функціональним призначенням

Аналогічні готельним заклади охоплюють пансіонати та мебльовані кімнати, туристичні хостели та інші приміщення, які складаються з кімнат і пропонують обмежені готельні послуги, наприклад щоденне прибирання номерів..

Готелі та подібні заклади є групою, яка найчастіше використовується в туристичній діяльності. Значну частину відвідувачів готелів і подібних закладів складають туристи. Особи, які мають роботу або навчаються в цьому населеному пункті, але мають постійне місце проживання в іншому, можуть скористатися послугами готельного підприємства. Готелі служать як для короткострокового, так і для довгострокового проживання, що робить їх придатними для постійного проживання. Послугами готельних підприємств користуються посадові особи, які прибувають на певну територію з певним завданням, тимчасові поселенці, біженці та ін. З огляду на вищесказане стає зрозумілим, що клієнтами готелів і подібних закладів є не тільки відпочиваючі (насамперед туристи), але інші категорії населення.

У спеціалізованих закладах розміщення надання ночівлі не є основним напрямком, а будь-яка інша спеціалізована функція має пріоритет.

- лікування та профілактика захворювань відвідувачів з використанням таких природних факторів, як клімат, море, мінеральна вода, лікувальні грязі
- в оздоровчих (санаторно-курортних) закладах,

- набуття трудових навичок та оздоровлення – у таборах праці та відпочинку

- пересування пасажирів - у громадському транспорті, де є спальні місця, [17].

Санаторно-курортні заклади В.І. Новікова [20] пропонує поділяти їх на спеціалізовані (санаторії, санаторії-профілакторії, курортні поліклініки, санаторії, грязелікарні, реабілітаційні центри), в яких функція санаторно-курортного лікування, профілактики, оздоровлення є первинною, основною, і загальнооздоровчі (пансіонат, будинок відпочинку, база відпочинку), де ця функція є другорядною, другорядною, другорядною..

Очевидно, що в таборах праці та відпочинку і конгрес-центрах можуть ночувати не тільки особи, основною метою яких є відпочинок, а й інші категорії населення: у першому випадку - переважно робітнича молодь, у другому - підприємці, учасники певні зустрічі, бізнесмени, чиновники тощо, яким потрібно десь переночувати після ділових зустрічей. Не весь громадський транспорт, орієнтований в основному на перевезення пасажирів, можна вважати спеціалізованими засобами розміщення. До таких можна віднести лише ті види транспорту, які забезпечують спальні місця. Перш за все, це потяги, кораблі, човни, які пересуваються по воді. Серед різноманітних видів громадського транспорту, які дозволяють пасажирам залишитися на ніч, є специфічні види, призначені для відпочинку і не використовуються в інших сферах людської діяльності - туристичні поїзди та круїзні лайнери.

Інші варіанти спільного проживання включають:.

- житло, призначене для відпочинку (комплекси будівель, орендні приміщення квартирної типу, бунгало),

- кемпінги, бухти для невеликих суден, де клієнту надається ночівля та низка послуг, таких як інформаційні, шопінг, відпочинок,
- туристичні, шкільні, студентські гуртожитки, будинки відпочинку для людей похилого віку та подібні об'єкти соціального значення.

Індивідуальні помешкання розраховані на обмежену кількість ночівель і доступні для оренди або безкоштовно. До них відносяться варіанти особистого житла, такі як квартири, вілли, котеджі та садиби, а також кімнати, орендовані у приватних осіб або агентств. Додатково приміщення можуть безкоштовно надати родичі та друзі.

У категорії інфраструктурних об'єктів «засоби розміщення» виділено ті, які використовуються виключно в рекреаційних цілях, зокрема в туристичній сфері. До них, крім оздоровчих (санаторно-курортних) установ, відносяться такі як:

- колективні засоби розміщення туристського спрямування;
- туристські пасажирські транспортні засоби.

Перша група представлена - кемпінгами, наметовими містечками, туристичними базами, туристичними базами, що обслуговують туристичні маршрути, будинками рибалок і мисливців, альпіністськими таборами тощо. Друга група включає туристичні поїзди, круїзні лайнери, спеціальні спальні автобуси та ін. Для пересування автодорогами та проживання у подорожі використовують також:

- ротель, дім на колесах, автобудинки (motorhome) - автобус, обладнаний спальнею на кілька місць (від 3 до 6), телевізором, кухнею з плитою, холодильником, туалетом, деякі - ванною;
- караван - спеціальний автомобільний причеп, обладнаний під житлову кімнату з усіма зручностями, буксирується легковим автомобілем або тягачем;
- кемпер або бастай - навісний житловий вагончик або великий намет, складений в навісний спеціальний кузов для легкового автомобіля -

пікапа, після доставки на автомобілі в кемпінг знімається і встановлюється на підготовлений майданчик..

У індустрії туризму не всі види розміщення вважаються інфраструктурою, а готелі є найбільш часто використовуваними.

1.3 Місце готельного господарства в обслуговуванні туристів

Важливим аспектом надання туристичних послуг є надання ночівлі та ночівлі поза межами постійного місця проживання. Щоб задовольнити потреби туристів, доступні різноманітні варіанти розміщення, включаючи готелі та інші заклади.

З точки зору бізнесу, ці підприємства створюють і продають свої товари у вигляді послуги або комплексу послуг з ночівлі туристів. Крім обов'язкових послуг розміщення, підприємство готельного типу може надавати цілий комплекс інших послуг, для яких має відокремлені підрозділи, наприклад, заклади громадського харчування, продовольчі та сувенірні магазини (кіоски), торговельні автомати, дискотеку, казино, нічний клуб, салон краси, зал ігрових автоматів, більярдна, боулінг, відеоігри, медпункт, пункти обміну валюти, замовлення квитків, прокат автомобілів, стоянка, гараж, конференц-зал, концертний зал, засоби комунікації, сауна, лазня, басейн та багато іншого [5].

Послуги, які надає заклад розміщення гостей, різняться в залежності від цільового призначення закладу. Загальносвітова тенденція розвитку готельної індустрії спрямована на розширення спектру пропонованих додаткових послуг. Сучасний готельний комплекс має міцну матеріально-технічну базу, яка дає змогу запропонувати різноманітний спектр послуг, що задовольняють потреби туристів.

Серед різних видів підприємств розміщення в Україні поступово зменшується кількість державних підприємств, а приватних – зростає. Серед різноманітних закладів, що обслуговують туристів, перше місце займають, як правило, підприємства готельного типу.

Наявність готельних номерів розраховується діленням загальної кількості готельних місць на чисельність населення країни (регіону) і множенням на 1000. Нормативний показник зазвичай вимірюється 10 готельними номерами на 1000 осіб. В Україні цей показник значно менший.

Розглядаючи діяльність підприємств розміщення туристів як суб'єктів ринкових відносин, важливо визнати, що їх послуга є продуктом, який туристи купують за допомогою обмінних угод. Послуга хоч і перетворюється на товар, але при її реалізації не втрачає матеріальної форми. Коли ви купуєте послугу, ви отримуєте доступ до пропозицій готелю та можете використовувати їх у визначений час і місце, яке знаходиться на території готелю [5].

Готельні послуги відрізняються від товарів, які мають фізичну форму і транспортуються до місць споживання. Ключовою характеристикою готельної індустрії є одночасне виробництво та споживання її послуг, яке відбувається як у часі, так і в просторі. Готельний продукт має додаткові унікальні властивості порівняно з продуктом, які передаються покупцеві після завершення продажу (рисунок 1.3).

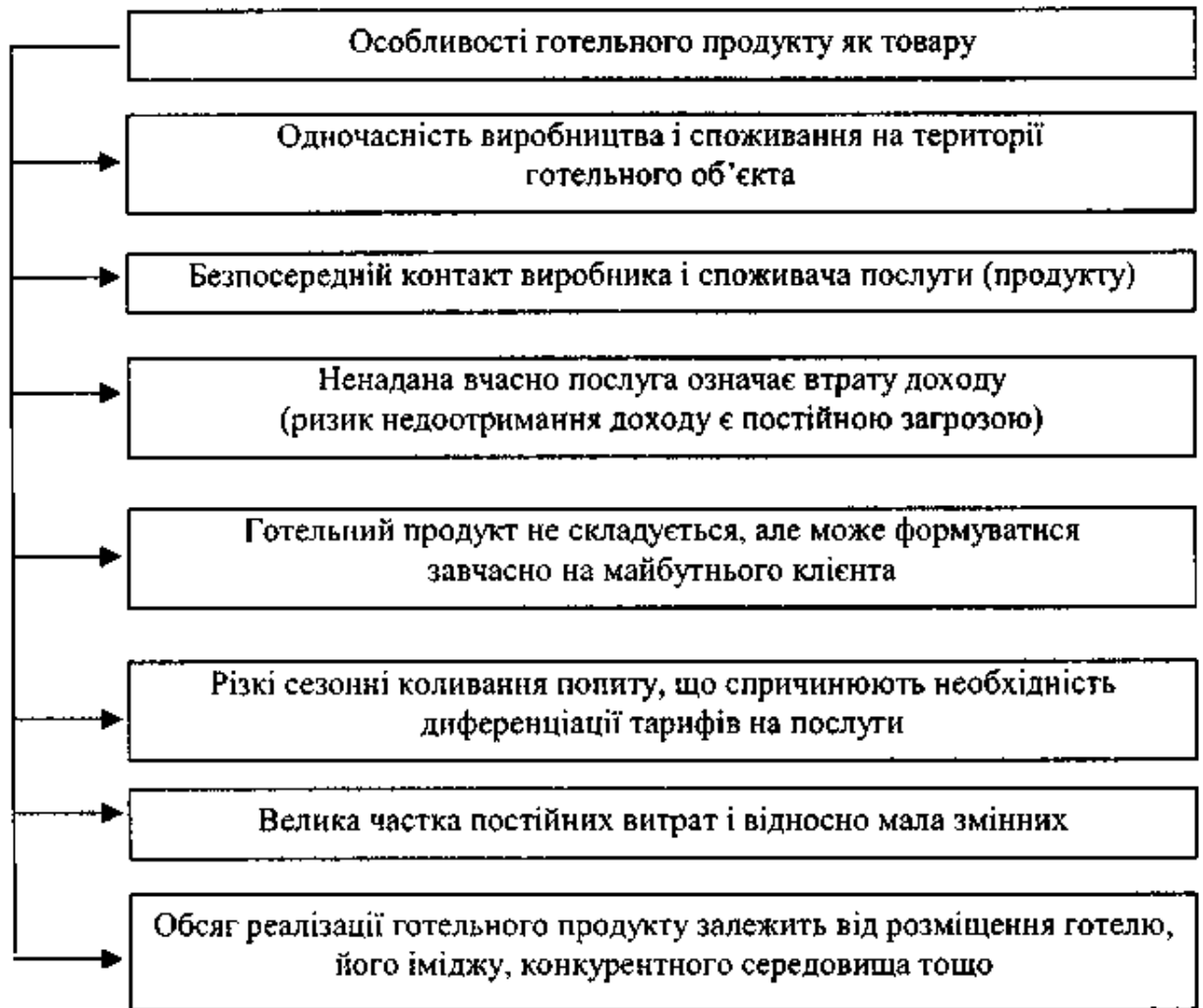


Рисунок 1.3 - Характерні властивості готельних послуг

Надання готельної послуги здійснюється на земельній ділянці, що належить її виробнику, і передбачає тісний зв'язок між споживачем і постачальником послуг. В результаті рівень готельних послуг підтримують в першу чергу співробітники, які безпосередньо спілкуються з туристами. Споживач оцінює якість послуги в міру її надання. Якщо послуга не надається клієнту, то вона втрачена для готелю, що негативно позначається не тільки на доходах, а й на його репутації [5].

При організації діяльності підприємств розміщення туристів вкрай важливо враховувати сезонні коливання попиту.

Розміщення в готелі пропонується клієнтам або безпосередньо, або через посередників, або як окрему послугу, або як частину комплексного

туристичного пакету. За словами експертів, дохід від продажу готельних номерів індивідуальним клієнтам вище, ніж від групових відвідувань туристів.

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ ПРИ ФОРМУВАННІ ТУРІВ ТА «ПОЇХАЛИ З НАМИ»

2.1 Аналіз діяльності ТА «Поїхали з нами»

ТА «Поїхали з нами» – це провідна туристична компанія України, яка займається організацією та продажем туристичних послуг. Компанія була заснована у 2004 році і з того часу набула великого досвіду та репутації на ринку туристичних послуг. Хмельницька філія ТА «Поїхали з нами» знаходиться за адресою вул. Подільська, 93. Місце розташування розглянемо за допомогою рисунку 2.1

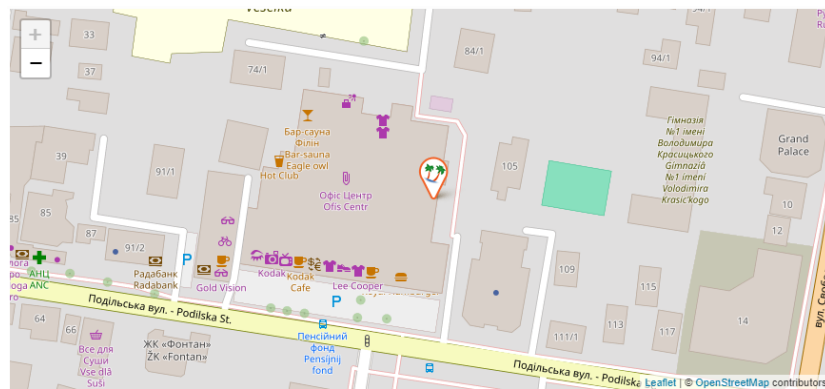


Рисунок 2.1 – Місце розташування ТА «Поїхали з нами»

ТА «Поїхали з нами» пропонує широкий спектр туристичних пакетів для різних категорій туристів: сімейні відпочинки, романтичні подорожі, корпоративні тури, групові подорожі та індивідуальні тури [11].

Пакети включають авіаперельоти, проживання в готелях, трансфери, страхування та екскурсійні програми.

ТА «Поїхали з нами» спеціалізується на пропозиції гарячих турів, що дозволяє туристам отримати значні знижки та вигідні умови подорожей. Швидке реагування на зміни ринку дозволяє компанії надавати актуальні та вигідні пропозиції для клієнтів.

Основні напрямки діяльності ТА «Поїхали з нами» розглянемо за допомогою рисунку 2.1

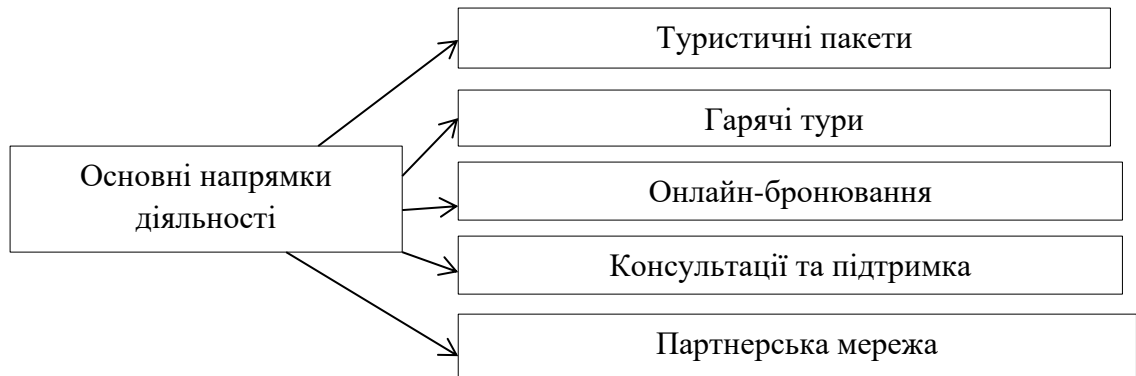


Рисунок 2.1 – Перелік основних напрямків діяльності ТА «Поїхали з нами»

Також туристична агенція пропонує зручний сервіс онлайн-бронювання, який дозволяє клієнтам вибирати та бронювати тури, авіаквитки та готелі через інтернет. Онлайн-платформа забезпечує простоту та зручність у використанні, швидкий доступ до інформації про тури та можливість оплати онлайн [11].

«Поїхали з нами» надає професійні консультації з вибору турів та організації подорожей. Агенція забезпечує цілодобову підтримку клієнтів під час їхніх подорожей, що гарантує безпеку та комфорт туристів.

Агенція має розгалужену мережу партнерів як в Україні, так і за кордоном, що дозволяє надавати широкий вибір напрямків та послуг. Співпраця з провідними туристичними операторами та готелями забезпечує високий рівень обслуговування та вигідні умови для клієнтів.

Основні країни які пропонує відвідати ТА «Поїхали з нами» це Туреччина, Єгипет, Болгарія, Греція, Іспанія, Чорногоріє, Кіпр, Італія, Хорватія, ОАЕ, Туніс, Албанія.

Також розглянемо основні показники діяльності ТА «Поїхали з нами» на протязі 2021-2023 років

Таблиця 2.1 – Аналіз основних показників діяльності ТА «Поїхали з нами» на протязі 2021-2023 рр.

Назва показника	Дані по роках, тис. грн			Змін показника	
	2021	2022	2023	2022-2021	2023-2022
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	988.00	656.20	295.00	-331,8	-361,2
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	730.00	3466.00	240.50	2736	-3225,5
Разом доходи	988.00	656.20	295.00	-331,8	-361,2
Разом витрати	730.00	3466.00	240.50	2736	-3225,5
Фінансовий результат до оподаткування	257.00	-2809.80	54.50	-2552,8	-2755,3
Податок на прибуток	39.00	17.80	6.10	-21,2	-11,7
Чистий прибуток (збиток)	218.00	-2 827.60	48.40	-2609,6	48,4

Аналіз таблиці 2.1 показав, що на протязі 2021-2023 років показники агенція має тенденцію до зниження, а саме, в 2022 році агенція мала збитки в сумі 2827,6 тис грн, це пов'язано зі збільшенням витрат на 2736 тис грн та зменшенню доходу на 331,8 тис грн. Це було пов'язано з повно масштабним вторгненням на територію України. В 2023 році ситуація покращується, агенція отримало прибуток в розмірі 48,4 тис грн.

Отже, переваги ТА «Поїхали з нами» має великий досвід роботи – понад 15 років на ринку туристичних послуг. Також агенція має широкий асортимент турів, тобто пропозиції на будь-який смак та бюджет. А професійний підхід та підтримка клієнтів на всіх етапах подорожі свідчить про високий рівень обслуговування. Зручна онлайн-платформа для бронювання та оплати послуг свідчить про використання агенцією інноваційних технологій. Можливість розстрочки та вигідні фінансові умови для клієнтів пропонує гнучкі умови оплати.

ТА «Поїхали з нами» є надійним партнером для тих, хто цінує якість, комфорт та вигідні умови під час організації своїх подорожей.

2.2 Характеристика готелів за популярними напрямками відпочинку в ТА «Поїхали з нами»

Один з найпопулярніших напрямків відпочинку серед туристів залишається Туреччина. Наразі у зв'язку з повномасштабним вторгненням ворога на територію України, вилити з аеропортів наразі недоступно, тому при формуванні туру в Туреччину менеджери компанії можуть запропонувати вилити з інших країн або автобусне перевезення [11].

За допомогою таблиці 2.2 розглянемо характеристику декількох готелів Туреччини, які пропонує ТА «Поїхали з нами»

Таблиця 2.2 - Характеристика декількох готелів Туреччини, які пропонує ТА «Поїхали з нами»

Назва готелю	Характеристика	Види номерів	Безкоштовні Послуги
Pine House, 4* (Кемер)	розташований в оточенні соснового лісу, з видом на гори і море. З цього затишного куточка ви легко зможете дістатися на екскурсію в Кемер або в Улупинар, який славиться фореллю, вирощеної в гірських водах, 2 басейни	Standard Room Economy Room Standard Pool View	Сауна Турецька лазня Аніматори Настільний теніс Фітнес-клуб Аеробіка Гірки Волейбол Джакузі Дартс Шахи Водна гімнастика Водне поло
Emelda Sun Club (Кемер)	розташований у с. Чамьюва, в 70 км від аеропорту Анталії. До послуг гостей піщано-гальковий пляж, А'la Carte ресторани, анімація, вечірні та денні розважальні заходи. Для дітей працює лунапарк 1500 кв.м. Готель чудово підходить для сімейного відпочинку.	Standard Room Family Room Suite Doublex Suite	Сауна Турецька лазня Аніматори Дискотека Тенісний корт Настільний теніс Фітнес-клуб Аеробіка Гірки Волейбол жива музика (3 рази на тиждень)

			фітнес-центр (у зв'язку з пандемією резервації) волейбол, баскетбол міні-гольф дартс, бочча
Sunprime Lounge Hotel, 5* Аланія	розташований в 100 м від берега моря, в 4 км від м Аланья. До послуг гостей ресторани і бари, відкритий і закритий басейни, SPA- салон, хамам, джакузі, власний, піщано-гальковий пляж.	450 номерів: Standard Room Side Sea View Standard Room Sea View Standard Room Land View	Турецька лазня Аніматори
Paloma Foresta Resort & Spa 5* Кемер	Піщано-гальковий пляж 1 лінія моря 4 басейна Аквапарк Дитячий клуб Складається з основного 5-ти поверхового будинку, п'ятнадцяти 2-х поверхових вілл і комплексу 2-х поверхових бунгало	346 номерів: - 18 сімейних номерів - 148 стандартних номерів - 2 поліпшених сімейних номера - 2 стандартних покращених номери - 80 сімейних номерів в бунгало - 15 вілл	Аніматори Дисотека Більярд Тенісний корт Настільний теніс Фітнес-клуб Аеробіка Гірки Волейбол Баскетбол, міні-гольф
Atalla Hotel, 3* (Анталія)	Готель розташований в центрі міста Анталія, в 500 метрах від Старого міста - району Калейчи. До міського пляжу приблизно 3,5 км. Складається з одного 7-ми поверхової будівлі.	Standard Room	-

Наступною дуже популярною країною, які пропонує відвідати ТА «Поїхали з нами» це Єгипет. В таблиці 2.3 розглянемо характеристику декількох готелів Єгипту, які пропонує ТА «Поїхали з нами», а саме види номерів та перелік додаткових послуг.

Таблиця 2.3 - Характеристика готелів Єгипту, які пропонує ТА «Поїхали з нами»

Назва готелю	Характеристика	Види номерів	Безкоштовні Послуги
Готель Doubletree by Hilton Sharks Bay (ex. Hilton Sharks Bay), 4* Шарм-ель-Шейх	Затишний готель належить всесвітньо відомому ланцюгу Hilton. Велика зелена територія займає 2 рівні щодо пляжу – розділена дорогою. До послуг гостей протяжний пляж з красивим кораловим рифом, кілька басейнів і аквапарки (окремо для кожної лінії), тренажерний зал, трансфер до Наама Бей. Готель відмінно підходить для сімейного та молодіжного відпочинку.	629 номерів: Standard Room / Pool View / Sea View Deluxe Pool View Family Room Pool / Sea View Diamond Suite Family Deluxe Room	Аніматори Дисотека Тенісний корт Фітнес-клуб Аеробіка Гірки Волейбол міні гольф у готелі Hilton Sharks Bay DELUXE
Готель Steigenberger Ras Soma, 5* Сомма Бей	розташований на першій береговій лінії в районі Рас Сомма. До послуг гостей піщаний пляж довжиною 150 метрів, басейни з підігрівом, кілька барів, тематичні ресторани, фітнес-центр, тенісний корт, центр водних видів спорту на пляжі. Готель чудово підходить для молодіжного відпочинку	409 номерів: Superior Side Sea View Superior Grand Side Sea View Room Deluxe Family Room Executive Suite With Private Swim-Up Pool	Аніматори Більярд Тенісний корт Настільний теніс Фітнес-клуб Аеробіка Волейбол фітнес-центр відкрито 24 години (безкоштовно) тенісний корт та обладнання (освітлення-15 USD/год) міні футбол, пляжний волейбол (безкоштовно) жива музика
Готель Makadi Spa, 5* Макаді-Бей	розкішний 5-ти зірковий готель розташований в районі Макаді Бей і має загальну територію з 4-ма іншими готелями групи Red Sea Hotels. Готель ідеально підходить для пар, які хочуть провести незабутній, спокійний відпочинок разом, так як готель надає розміщення лише для гостей старше 18 років.	Pool Suite Junior Suite Suite	Настільний теніс. Пляжний волейбол

За допомогою таблиці 2.4 розглянемо характеристику декількох готелів Болгарії, які пропонує ТА «Поїхали з нами»

Таблиця 2.4 - Характеристика готелів Болгарії, які пропонує ТА «Поїхали з нами»

Назва готелю	Характеристика	Види номерів	Безкоштовні Послуги
Готель Sentido Neptun Beach, 4* Сонячний берег	Приватне Check-in / -out Магазини на території Сувенірна крамниця Розміщення з домашніми тваринами не допускається. Тераса Цілодобова стійка реєстрації Обмін валюти Камера схову багажу Перукарня / салон	Standard Room Park View Standard Room Sea View	Настільний теніс
Malibu Sunny Beach, 3* Сонячний берег	Готель пропонує харчування по системам RO-без харчування, ВВ-сніданок, Цілодобова стійка реєстрації.	У готелі 33 номери: Junior Suite Double room	прокат велосипедів і автомобілів
Magnolia Albena, 3* Албена	розташований в 800 метрах від пляжу, у верхній парковій зоні курорту Албена. До послуг гостей відкритий басейн, ресторан, оздоровчий і спа-центр, масажний кабінет, гідромасажна ванна, а також безкоштовний Wi-Fi в місцях загального користування.	Double room	Футбол. Настільний теніс. Пляжний волейбол
Luna, 4* Золоті піски	розташований на першій береговій лінії. До послуг пропонується основний ресторан, інші ресторани і бари, пункт обміну валют, магазин, перукарня, сауна, масаж, солярій, дитячий басейн, критий басейн, відкритий басейн, фітнес-зал,	Standard Room Sea View Family Room Park View Superior Room	Аніматори Дисотека Фітнес-клуб

Наступна країна. Яка користується популярністю у клієнтів ТА «Поїхали з нами» це Греція, особливості її закладів розміщення ми розглянемо за допомогою таблиці 2.5

Таблиця 2.5 - Характеристика готелів Греції, які пропонує ТА «Поїхали з нами»

Назва готелю	Характеристика	Види номерів	Безкоштовні Послуги
Paloma Garden, 3* о.Крит	Розташований в місті Сталіс володіє доброзичливою розслаблюючою атмосферою, комфортабельними номерами в тихому оточенні і домашніми стравами критської кухні, що подаються в ресторані. Зручно розташований поруч із піщаним пляжем та затишним центром села. До послуг гостей красиві номери з чудовим видом на затоку Сталіс, сад та навколишній пейзаж.	Double Room Family Room Separate Bedroom	Настільний теніс
Amilia Mare Family Resort (ex. Aldemar Amilia Mare), 5* о. Родос	відпочинок в готелі Aldemar Paradise Royal Mare 5 *, розташованому на східному узбережжі, в районі Каллифея, 6 км від м Родос, 20 км від аеропорту. Побудований в 1977 році, реконструйований в 1999 році. Готель відноситься до ланцюжка "Aldemar Hotels", однією з кращих	standard room GV / SV family sliding door GV family sliding door SV family sliding door sharing pool GV family sliding door sharing pool SV junior suite Presidential suite SV suite SV	Аніматори Дискотека Тенісний корт Настільний теніс Волейбол настільні ігри міні-гольф аквааеробіка дартс футбол на пляжі вечірнє шоу
Готель Portes Beach, 4* Кассандра (Халкідікі)	багато років утримує репутацію одного з найбільш популярних чотиризіркових готелів на півострові Халкідікі. Складається з одинадцяти триповерхових будівель. До ваших послуг чудово оформлена територія,	Standard room Double room Eco	Аніматори Фітнес-клуб Аеробіка Волейбол

Згідно проведеного аналізу закладів розміщення Туреччини, Єгипту, Греції та Болгарії, можемо стверджувати, що дані країни пропонують відпочинок на любий смак та фінансові можливості. Комфортність відпочинку змінюється в залежності від зірковості, розташування відповідно до лінії моря та видів номерного фонду. Кількість додаткових послуг залежить від зірковості готелю. На наш погляд лідером по додатковим послуга є готелі Туреччини та Єгипту особливо 5*

2.3 Оцінка цінової політики готелів за популярними напрямками в ТА «Поїхали з нами»

Стосовно цінової політики, то ТА «Поїхали з нами» пропонує своїм клієнтам розміщення в різних цінових діапазонах, які можуть задовольнити клієнтів з різними фінансовими можливостями. Розглянемо цінову складову засобів розміщення в розрізі країн відпочинку, зірковості та відповідно комфорту.

Першими розглянемо цінову складову закладів розміщення Туреччини за допомогою таблиці 2.6

Таблиця 2.6 – Аналіз цінової складової закладів розміщення Туреччини за пропозиціями ТА «Поїхали з нами»

Назва готелю	категорія	регіон	Ціна за тур (2 дорослих)
Grand Yazici Club Marmaris Palace	5*	Мармарис	115991 грн
Labranda Alantur Hotel (ex. Maritim Hotel Club Alantur),	5*	Аланія	75 510 грн
AMARA COMFORT RESORT (ex. Loxia Hotels Comfort Resort Kemer),	5*	Кемер	80729 грн
Kaya Palazzo Golf Resort (ex. Club Hotel Riu Kaya),	5*	Белек	148808 грн

Laphetos Beach Resort,	5*	Сіде	88627 грн
Arena Hotel,	4*	Стамбул	37965 грн
Club Aqua Plaza Hotel,	4*	Аланія	81280 грн

Як показують дані таблиці 2.6, вартість готельного номеру коливається від 148808 грн п'яти зіркового готелю до 37965 грн чотирьох зіркового. На вартість впливають регіон, категорія, період та кількість днів

Наступним кроком, розглянемо цінову політику закладів розміщення Єгипту, які пропонує ТА «Поїхали з нами»

Таблиця 2.7 – Аналіз цінової складової закладів розміщення Єгипту за пропозиціями ТА «Поїхали з нами»

Назва готелю	категорія	регіон	Ціна за тур (2 дорослих)
Albatros Aquapark Sharm El Sheikh,	5*	Шарм-ель-Шейх	81 096 грн
Labranda Royal Makadi (ex. Royal Azur)	5*	Макаді-Бей	62 212 грн
Sofitel Taba Heights, 5 Єгипет,	5*	Таба	67186 грн
King Tut Hotel, 4 Єгипет,	4*	Хургада	51 013 грн
Old Vic Sharm, 4 Єгипет,	4*	Шарм-ель-Шейх	51 871 грн
Grand Oasis Resort	4*	Шарм-ель-Шейх	60 947 грн

За даними таблиці 2.7, ми бачимо, що ціна на готельних номерів в Єгипті коливається від 52 тис. грн до 81 тис. грн

За допомогою таблиці 2.8 розглянемо ціновий діапазон закладів розміщення Греції за пропозиціями ТА «Поїхали з нами»

Таблиця 2.8 – Аналіз цінової складової закладів розміщення Греції за пропозиціями ТА «Поїхали з нами»

Назва готелю	категорія	регіон	Ціна за тур (2 дорослих)
--------------	-----------	--------	--------------------------

Paloma Garden	3*	о. Крит	74184 грн
Porto Piazza (ex. Dimitrion Central Hotel), 3 Греція, Іракліон (о. Крит)	3*	Іракліон (о. Крит)	71630 грн
Amilia Mare Family Resort (ex. Aldemar Amilia Mare)	5*	о. Родос	128175 грн
Nema Design Hotel & Spa (ex. Chc Elysium Boutique Hotel, Elysium Boutique)	5*	о. Крит	111562 грн
Grecotel Plaza Beach House	4*	о. Крит	94952 грн
Portes Beach	4*	Кассандра (Халкідікі)	60497 грн

Аналіз даних таблиці 2.8 показав, що ціновий діапазон в готельного фонду в Греції дуже схожа на Турецький

Таблиця 2.9 – Аналіз цінової складової закладів розміщення Болгарії за пропозиціями ТА «Поїхали з нами»

Назва готелю	категорія	регіон	Ціна за тур (2 дорослих)
Nimfa Rusalka	2*	Сонячний берег	19 399 грн
Kini Park Hotel	3*	Золоті піски	43910 грн
Orpheu Болгарія, Несебир	3*	Несебир	23145 грн
Sol Nessebar Bay & Mare Resort, Palm Beach	4*	Несебир	74694 грн
Karolina_sunny Beach	4*	Золоті піски	47931 грн
MOONLIGHT,	4*	Сонячний берег	90843 грн
	5*	Св.Влас	42478 грн

Показники таблиці 2.9, свідчать що ціновий діапазон номерного фонду Болгарії най демократичніший, ціни коливаються від 19 тис грн до 90 тис. грн. Вона залежить від регіону, категорії готелю.

РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ МЕНЕДЖЕРАМИ ТА «ПОЇХАЛИ З НАМИ»

3.1 Покращення мовних компетенцій персоналу ТА «Поїхали з нами»

Однією з пропозицій покращення діяльності менеджерів туристичної діяльності в напрямку продажу турів та професійного спілкування з клієнтами різних країн є професійне знання іноземної мови. Саме тому ми пропонуємо керівництву ТА «Поїхали з нами» звернутися до Компанія Albion Education, яка працює на ринку міжнародної освіти з 2009 року та зарекомендувала себе як провідний фахівець в області відпочинку та освіти за кордоном.

Запорукою успіху Albion Education є професіоналізм співробітників компанії та тісна взаємодія з надійними закордонними партнерами в галузі освіти.

Компанія Albion Education є офіційним представником кращих шкіл, коледжів, університетів Великої Британії, Канади, США, Франції та інших країн.

Ми пропонуємо залучити співробітників ТА «Поїхали з нами» до курсу «Професійна англійська для менеджерів туристичного бізнесу в Англії, Борнмут»

Прискорений курс англійської для туристичної та готельної галузі дозволить удосконалити знання бізнес-англійської в контексті готельного та туристичного менеджменту та інших аспектів індустрії відпочинку.

Курс спрямований на удосконалення знань англійської мови в контексті готельного менеджменту і туризму, а також надає можливість розширити необхідний запас ділової лексики та покращити комунікативні здібності.

Курс готельного менеджменту та туристичного бізнесу охоплює такі тематики:

- дистриб'юторська туристична мережа;

- робота туристичних агентств;
- маркетинг туристичного продукту;
- HR менеджмент;
- здоров'я, гігієна та пожежна безпека;
- маркетинг пакетних турів;
- організація конференцій та банкетів;
- екологічний туризм.

10 занять на тиждень бізнес-англійської мови включає наступні теми:

- письмова ділова англійська – електронна пошта, офіційні листи;
- успішне проведення презентації;
- планування, організація та проведення ділових зустрічей;
- офіційне та неофіційне спілкування по телефону;
- дипломатична мову переговорів.

Тривалість курсу: від 2 до 8 тижнів.

Структура курсу: курс складається з 30 комплексних занять на тиждень – 20 занять з менеджменту готельного бізнесу та туризму та 10 занять бізнес-англійської.

Мінімальний вік: 18 років.

Необхідний рівень володіння англійською мовою: вище середнього (IELTS 5.5 / CEFR B2)

Вартість програми на 2 тижні: 650 фунтів

Додаткові витрати:

- реєстраційний збір школи;
- проживання в сім'ї чи резиденції;
- зустріч в аеропорту Лондона та трансфер в Борнмут до місця проживання (за бажанням);
- медична страховка;
- послуги по організації поїздки;
- візовий збір;
- переїзд Київ – Лондон – Київ.

На сьогоднішній день для фахівця будь-якого профілю вміння розмовляти англійською – одна з найважливіших умов професійного спілкування та успішної роботи. Для грамотного спілкування з закордонними партнерами та ведення ділових переговорів просто необхідно розвивати навички професійного володіння іноземною мовою. Завдяки цим програмам працівники зможуть невимушено підняти свій рівень знань іноземної мови в тому профілі, в якому ведете професійну діяльність. Пропоновані курси ведуть професіонали зі спеціалізованою освітою, досвідом викладання та є фахівцями саме в тій області, яку вони приїхали вивчати.

3.2 Удосконалення організації доступності у сфері туризму і гостинності для персоналу ТА «Поїхали з нами»

Організація доступності в індустрії туризму та гостинності є важливим інструментом для вирішення соціальних проблем, оскільки вона заохочує людей з обмеженими можливостями до співпраці та дає їм можливість жити повноцінним і радісним життям. Зміна точки зору щодо розуміння інвалідності вимагає впровадження цілісного підходу для створення середовища, яке сприятиме рівному використанню прав особами з інвалідністю відповідно до прав інших громадян. Цей курс пропонує рекомендації щодо надання допомоги людям з обмеженими можливостями. Наведено приклади неймовірного досвіду надання першокласних туристичних послуг у будь-якому місці для людей з обмеженими можливостями. Було детально розглянуто найвидатніший європейський досвід створення без бар'єрного середовища та надано практичні пропозиції.

Саме тому пропонуємо ТА «Поїхали з нами» запропонувати своїм співробітникам пройти курс «Доступність в сфері туризму та гостинності» від Академії НТОУ

На цьому курсі менеджери зможуть:

- дізнаєтеся про структуру та понятійний апарат у сфері доступності та обслуговування осіб з інвалідністю;
- навчитесь систематизувати існуючі наукові підходи до організації обслуговування осіб з інвалідністю у сфері туризму і гостинності;
- навчитесь визначати чинники що впливають на формування комфортного середовища для обслуговування осіб з інвалідністю;
- навчитесь альтернативних методик спілкування й супроводу осіб з інвалідністю у сфері туризму та гостинності.

Програму запропонованого курсу розглянемо за допомогою таблиці 3.1

Таблиця 3.1 - Програма курсу «Доступність в сфері туризму та гостинності»

Назва модулю	Теми
Модуль 1. Понятійний апарат у сфері доступності та обслуговування осіб з інвалідністю	1. Еволюція суспільних поглядів на осіб з інвалідністю 2. Поняття «інвалідність». Види інвалідності 3. Моделі сприйняття інвалідності 4. Правила та принципи спілкування з особами з інвалідністю 5. Законодавчо-нормативні документи, що регулюють діяльність осіб з інвалідністю 6. Будівельні норми та правила 7. Облаштування вхідних дверей в будівлю 8. Облаштування внутрішніх дверей будівлі
Модуль 2. Доступне, безбар'єрне середовище для осіб з інвалідністю	9. Ознакування та візуальна доступність 10. Доступність прилеглої території та пішохідної зони 11. Доступність транспортної інфраструктури 12. Доступність внутрішнього приміщення 13. Доступність та облаштування ванних кімнат та вбиралень 14. Доступність відпочинкової зони 15. Доступність ігрових майданчиків 16. Доступність берегової лінії 17. Доступність культурної спадщини 18. Доступність інших об'єктів туристичної інфраструктури
Модуль 3. Супроводження осіб з інвалідністю	19. Супроводження у міському транспорті 20. Супроводження в аеропортах та салоні літака 21. Супроводження осіб з інвалідністю в приміщеннях та прилеглої території 22. Супроводження при отриманні послуг 23. Супроводження під час проведення дозвілля 24. Супроводження осіб з інвалідністю під час активного відпочинку

Після того як менеджери прослухали всі лекції курсу, матимуть можливість пройти добровільне тестування, за допомогою якого буде визначено ступінь засвоєння навчального матеріалу.

Якщо під час тестування кількість вірних відповідей становитиме 70% або більше, вони зможуть отримати замовити та отримати відповідний сертифікат.

Таблиця 3.2 – Рекомендовані пропозиції щодо покращення організації розміщення туристів менеджерами ТА «Поїхали з нами»

№ з/п	Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
1	Покращення мовних компетенцій персоналу	курс «Професійна англійська для менеджерів туристичного бізнесу в Англії, Борнмут»	Краще взаєморозуміння клієнтів та споживачів туристичних послуг
2	Організації доступності у сфері туризму і гостинності	курс пропонує рекомендації щодо надання допомоги людям з обмеженими можливостями	Краще розуміння та обслуговування людей з обмеженими можливостями. Відповідно збільшення клієнтської бази.

ВИСНОВКИ

Засоби розміщення є ключовим елементом туристичної інфраструктури, що безпосередньо впливає на якість відпочинку, задоволеність туристів та розвиток туристичних напрямків. А щорічне зростання кількості туристів, як на міжнародному, так і на внутрішньому ринку створює високий попит на якісні засоби розміщення.

Засоби розміщення - це будь-які об'єкти, які пропонують особам тимчасове або регулярне місце для відпочинку, як правило, у приміщенні, і можуть бути класифіковані на два типи - колективні та індивідуальні.

Готелі відрізняються від інших засобів розміщення тим, що вони являють собою масивні будівлі, обов'язково складаються з номерів, кількість яких перевищує певний мінімум (в Україні це 10 номерів), надають різноманітні готельні послуги, перелік яких не обмежений. Найбільшу групу серед усіх засобів розміщення складають готелі, які відрізняються за багатьма характеристиками, серед яких: розташування, тривалість і режим роботи, тривалість перебування гостей, рівень цін на номери, режим харчування, місткість номерів, рівень комфорту, функціональне призначення.

Послуги, які надає заклад розміщення гостей, різняться в залежності від цільового призначення закладу. Загальносвітова тенденція розвитку готельної індустрії спрямована на розширення спектру пропонованих додаткових послуг. Сучасний готельний комплекс має міцну матеріально-технічну базу, яка дає змогу запропонувати різноманітний спектр послуг, що задовольняють потреби туристів.

Також розглянули діяльність ТА «Поїхали з нами», та з'ясували це провідна туристична компанія України, яка займається організацією та продажем туристичних послуг. Компанія була заснована у 2004 році і з того часу набула великого досвіду та репутації на ринку туристичних послуг.

Хмельницька філія ТА «Поїхали з нами» знаходиться за адресою вул. Подільська, 93. Розглянули основні напрямки діяльності ТА «Поїхали з нами».

Аналіз діяльності ТА «Поїхали з нами» показав, що на протязі 2021-2023 років показники агенція має тенденцію до зниження, а саме, в 2022 році агенція мала збитки в сумі 2827,6 тис грн, це пов'язано зі збільшенням витрат на 2736 тис грн та зменшенню доходу на 331,8 тис грн. Це було пов'язано з повно масштабним вторгненням на територію України. В 2023 році ситуація покращується, агенція отримало прибуток в розмірі 48,4 тис грн.

Отже, переваги ТА «Поїхали з нами» має великий досвід роботи – понад 15 років на ринку туристичних послуг. Також агенція має широкий асортимент турів, тобто пропозиції на будь-який смак та бюджет. А професійний підхід та підтримка клієнтів на всіх етапах подорожі свідчить про високий рівень обслуговування. Зручна онлайн-платформа для бронювання та оплати послуг свідчить про використання агенцією інноваційних технологій. Можливість розстрочки та вигідні фінансові умови для клієнтів пропонує гнучкі умови оплати

ТА «Поїхали з нами» пропонує своїм клієнтам тури в різні країни світу. Най популярніші з них це Туреччина, Єгипет, Греція, Болгарія, тому в роботі ми розглянули характеристику готелів в цих країнах.

Згідно проведеного аналізу закладів розміщення Туреччини, Єгипту, Греції та Болгарії, можемо стверджувати, що дані країни пропонують відпочинок на любий смак та фінансові можливості. Комфортність відпочинку змінюється в залежності від зірковості, розташування відповідно до лінії моря та видів номерного фонду. Кількість додаткових послуг залежить від зірковості готелю. На наш погляд лідером по додатковим послуга є готелі Туреччини та Єгипту особливо 5*.

Стосовно цінової політики, то ТА «Поїхали з нами» пропонує своїм клієнтам розміщення в різних цінових діапазонах, які можуть задовольнити клієнтів з різними фінансовими можливостями.

Однією з пропозицій покращення діяльності менеджерів туристичної діяльності в напрямку розміщення, продажу турів та професійного спілкування з клієнтами різних країн є професійне знання іноземної мови. Саме тому ми пропонуємо керівництву ТА «Поїхали з нами» звернутися до Компанія Albion Education, яка працює на ринку міжнародної освіти з 2009 року та зарекомендувала себе як провідний фахівець в області відпочинку та освіти за кордоном. Ми пропонуємо залучити співробітників АТ «Поїхали з нами» до курсу «Професійна англійська для менеджерів туристичного бізнесу в Англії, Борнмут». Прискорений курс англійської для туристичної та готельної галузі дозволить удосконалити знання бізнес-англійської в контексті готельного та туристичного менеджменту та інших аспектів індустрії відпочинку.

Наступна пропозиція, це удосконалення організації доступності у сфері туризму і гостинності для персоналу ТА «Поїхали з нами». Організація доступності в індустрії туризму та гостинності є важливим інструментом для вирішення соціальних проблем, оскільки вона заохочує людей з обмеженими можливостями до співпраці та дає їм можливість жити повноцінним і радісним життям. Зміна точки зору щодо розуміння інвалідності вимагає впровадження цілісного підходу для створення середовища, яке сприятиме рівному використанню прав особами з інвалідністю відповідно до прав інших громадян. Цей курс пропонує рекомендації щодо надання допомоги людям з обмеженими можливостями.

Отже, запропоновані пропозиції допоможуть персоналу ТА «Поїхали з нами» більш професійно обслуговувати клієнтів та показати свій професіоналізм при спілкуванні з менеджерами готелів різних країн світу. Це допоможе туристичній агенції залучити більше клієнтів, а відповідно і збільшити прибутки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько, П. Д. Дудкін, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко. Тернопіль: Вид. ТНТУ. 2010. 300 с.
2. Байлік С. І. Організація готельного господарства: підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
3. Бондаренко Ю. Г., Кулиняк І. Я. Оцінювання діяльності колективних засобів розміщення як організації рекреаційної сфери. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Проблеми економіки та управління. 2018. Вип. 2. С. 3–15.
4. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
5. Дяченко Л.П. Економіка туристичного бізнесу https://tourlib.net/books_ukr/dyadechko61.htm
6. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с
7. 1Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти): підручник / О.О. Любіцева. К.: Альтерпрес, 2005. 436 с.
8. Милашко О. Г. Колективні засоби розміщування як об'єкт статистичного вивчення. Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. Одеса, 2014. Вип. 2 (53). С. 202–206.
9. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд.О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.

10. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покогодна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. Х.: ХНАМГ, 2013. 541 с.
11. Офіційний сайт АТ «Поїхали з нами» URL: <https://www.poehalisnami.ua/ua/office/khmelnickijj/443>
12. Поворознюк І. М., Чирва, О. Г., Малярчук Н. М. Проблеми розвитку малого готельного бізнесу в Україні. Економічні горизонти. 2021. № 1 (12). С. 43-49.
13. Погорелов Н. Є., Шелеметьєва Т. В. Організація діяльності закладів розміщення туристів. Тиждень науки – 2023 : матеріали щоріч. наук.-практ. конф., викладачів, науковців, молодих учених, аспірантів, студентів. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 15–17.
14. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. [Чинний від 2004-07-01]. К.: Держспоживстандарт України, 2004. 14 с. (Національний стандарт України).
15. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. [Чинний від 2006-10-01]. К.: Держспоживстандарт України, 2006. 28 с. (Національний стандарт України).
16. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. // Офіційний вісник України. 2006. №11.
17. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. // Урядовий кур'єр. 1995. 16 листопада. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
18. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19. К., 2004.
19. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник / П.Р. Пуцентейло. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

20. Новикова В.І., Фролова К.В. Збірник тез Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. "Актуальні проблеми розвитку підприємств в умовах нестабільної економіки" (м. Кіровоград, 15 грудня 2015 р.). Кіровоград: КОД, 2015. С.120-122. https://tourlib.net/statti_ukr/novykova5.htm

21. Фесенко Г. О., Осадчий А. А. Значення колективних засобів розміщення та готельної індустрії у розвитку сфери туризму України. Економічна наука. Інвестиції, практика та досвід. 2021. №23. С. 60–65.

22. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник / Н.В. Чорненька. К.: Атіка, 2006. 264 с.

23. Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: навчальний посібник / За ред. проф. І.М. Школи. Чернівці: Книги – XXI, 2007. 596 с.

24. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 1. Готелі / [А. Мазаракі, С. Шаповал, Т. Ткаченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. 412 с.