ТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

«До захисту в ЕК»
В.о. декана факультету
_____ Цирульнікова В. В.
(підпис) (прізвище та ініціали)
«___» _____ 2021 р.

«До захисту допущено»
В. о. завідувача кафедри
_____ Мельник І. Л.
(підпис) (прізвище та ініціали)
«___» _____ 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності_____242 «Туризм»_____
(код та назва спеціальності)
освітньо-професійної програми _____«Туризм»_____

на тему: «**Управління організації відпочинку для дітей та підлітків**»

Виконав: здобувач 5 курсу, групи ЗТУ – 5 – 2
____
Лойко Дарія Іванівна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Керівник _Івченко Любов Олександрівна_ _____
(прізвище , ім'я та по батькові повністю) (підпис)

Рецензент ____._ _____
(прізвище та ініціали) (підпис)

Засвідчую, що в цій кваліфікаційній роботі немає запозичень із праць інших авторів без відповідних посилань.

Здобувач _____

(підпис)

Київ – 2021 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет___готельного-ресторанного та туристичного бізнесу_____
Кафедра ____туристичного та готельного бізнесу_____
Освітній ступінь_____бакалавр_____
Спеціальність_____242 «Туризм»_____
(код і назва)
Освітньо-професійна програма _____Туризм_____
(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ
В. о. завідувача
кафедри_____

_____Мельник І. Л._____
“____” _____2021 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

_____Лойко Дарії Іванівни _____
(прізвище, ім’я, по батькові)

1. Тема роботи:« Управління організації відпочинку для дітей та підлітків»
керівник роботи Івченко Любов Олександрівна
(прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом закладу вищої освіти від “27” листопада 2020 року №969-кс

2. Строк подання здобувачем роботи: 08 лютого 2021 р.

3. Вихідні дані до роботи: наукова, фахова література, статистична звітність підприємства_____

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
Вивчення теоретичних основ технології розробки спортивних турів
Розробка пропозиції щодо покращення організації підліткових турів на туристичному підприємстві_____
Характеристика технічного і програмного забезпечення автоматизації робіт на туристичному підприємстві._____
Розробка пропозицій щодо покращення інформаційної діяльності на туристичному підприємстві_____

5. Перелік графічного матеріалу:
рисунків – 18, таблиць – 21 додатків – 4.

6. Консультанти розділів роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Верес К.О., к. геогр. н., доцент		
II	Верес К.О., к. геогр. н., доцент		
III	Верес К.О., к. геогр. н., доцент		
IV	Верес К.О., к. геогр. н., доцент		

7. Дата видачі завдання 01 жовтня 2020 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ З №	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи	01.09.2020-30.09.2020	виконано
2	Оформлення і затвердження завдання на роботу	01.10.2020-07.10.2020	виконано
3	Вступ РОЗДІЛ 1 (теоретичний)	08.10.2020-21.10.2020	виконано
4	РОЗДІЛ 2 (аналітичний)	22.10.2020-30.10.2020	виконано
5	РОЗДІЛ 3 (рекомендаційний)	02.11.2020-20.11.2020	виконано
6	РОЗДІЛ 4 (інформаційні технології)	23.11.2020-04.12.2020	виконано
7	Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки	07.12.2020-14.12.2020	виконано
8	Оформлення роботи за структурою, представлення кваліфікаційної роботи на кафедру та попередній захист у комісії	15.12.2020-20.01.2021	виконано
9	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	21.01.2021-03.02.2021	виконано
10	Представлення готової зшитої кваліфікаційної роботи на кафедру	08. 02.2021-09.02.2021	виконано
11	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	15, 16, 17, 18.02.2021	

Здобувач _____ **Лойко Д.І.**
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ **Івченко Л.О**
(підпис) (прізвище та ініціали)

РЕЗЮМЕ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ
ЛОЙКО ДАР`Ї ІВАНІВНИНА ТЕМУ:
« УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВІДПОЧИНКУ ДЛЯ ДІТЕЙ ТА ПІДЛІТКІВ»

.

Дипломна робота складається з 102 сторінок. Кількість розділів - 4, рисунків - 18, таблиць - 21, додатків - 4.

Об'єктом дослідження виступає процес організації відпочинку для дітей та підлітків Україні.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні та практичні аспекти виявлення сучасного стану та перспектив організації відпочинку дітей.

Метою роботи є дослідженнясучасних тенденцій в організації відпочинку дітей, виявлення проблем та розробка пропозицій щодо удосконалення організації дитячих турів.

У І розділі розглядаються теоретичні основи та особливості організації дитячого туризму

У ІІ розділі проведено діагностику системи управління туристичним підприємством ПП «Еліта Тур» в сегменті дитячого туризму

У ІІІ розділірозроблено пропозиції щодо діяльності «Еліта Тур» в напрямку розвитку внутрішнього дитячого туризму

У IV розділі аналізується інтернет-контент туристичного оператора«Еліта Тур»

КЛЮЧОВІ СЛОВА: організація дитячого туризму, тенденції, внутрішній дитячий туризм

ЗМІСТ

ВСТУП 6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИТЯЧОГО ТУРИЗМУ
1.1 Види і особливості сучасного дитячого туризму 16
1.2 Організація відпочинку дітей в Україні 26
1.3 Специфіка роботи дитячих закладів оздоровлення у зв'язку з карантинними обмеженнями 33
ДІАГНОСТИКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ПП «ЕЛІТА ТУР» В СЕГМЕНТІ ДИТЯЧОГО ТУРИЗМУ
2.1. Характеристика системи управління туристичним підприємством «Еліта-тур» 40
2.2. Оцінка процесу формування та збуту дитячого туристичного продукту 46
2.3. Оцінка ефективності бізнес-комунікацій підприємства в сегменті дитячого туризму 56
РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ЕЛІТА ТУР» В НАПРЯМКУ РОЗВИТКУ ВНУТРІШНЬОГО ДИТЯЧОГО ТУРИЗМУ
3.1 Маркетингове дослідження ринку дитячого туризму в Україні 55
3.2 Аналіз пропозицій туристичного оператора «Еліта-тур» на 2020-2021рр. 67
3.3 Розробка підліткового туру по м. Київ для абітурієнтів "Обирай 242" 74
РОЗДІЛ 4. АНАЛІЗ ІНТЕРНЕТ-КОНТЕНТУ ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА «ЕЛІТА ТУР»
4.1 Функціональні можливості програмного комплексу «САМО-тур» 84
4.2 Інтернет-контент туроператора «Еліта Тур» 89
ВИСНОВКИ 95
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 97
ДОДАТКИ 102

ВСТУП

В останні роки система дитячого туризму зазнає певних змін, внаслідок чого з'являються нові тенденції розвитку цього напрямку туристичної діяльності. Поряд з великими стаціонарними дитячими таборами, що володіють великою територією і розвиненою інфраструктурою, з'явилося безліч підприємств, що пропонують поряд з оздоровленням дитини ще і освітні послуги. Проте дитячий туризм на даний момент є стабільно зростаючим туристичним ринком.

Видається логічним виділення двох видів дитячого і молодіжного туризму в Україні: внутрішній туризм (екскурсії для школярів, спортивно-туристські змагання, самодіяльні шкільні обміни, пізнавальні і рекреаційні дитячі тури на комерційній основі, оздоровлення та відпочинок в дитячих таборах) і виїзний туризм (організація міжнародних обмінів, освітні, ділові та заохочувальні виїзди для талановитих підлітків, переможців творчих конкурсів, олімпіад, пізнавальні і рекреаційні тури на комерційній основі, виїзди в міжнародні молодіжні та дитячі центри, табори).

Пропозиції туристичних послуг дітям надходять від підприємств різних форм власності, розробляються різноманітні програми оздоровчого, розважального та освітнього змісту, формується цінова політика підприємств, змінюється географія дитячого туризму. В першу чергу, розвиток дитячого і молодіжного туризму в Україні має бути тісно пов'язаний з розробками, спрямованими на освоєння і відродження туристичного потенціалу регіонів України. Завдяки природним особливостям в Україні можна розвивати всі види відпочинку, які можуть зацікавити молодих людей: пішохідний, водний, велотуризм, дайвінг, спелеотуризм та багато іншого.

Ступінь розвитку дитячого туризму тісно пов'язана з економічним рівнем держави, цінова політика туризму в країні повинна бути такою, щоб задача забезпечення доступності дитячого відпочинку всім верствам населення. Це підсилює відповідальність суспільства і держави за розвиток

соціального туризму, потребує посилення співпраці державних і приватних форм управління туризмом в Україні. У зв'язку з існуючими проблемами, які притаманні саме розвитку дитячого туризму, частина батьків має можливість відправляти дітей на відпочинок за кордон, а інша частина вимушена шукати дешевші варіанти відпочинку. Тому дослідження проблеми організації відпочинку для дітей та підлітків є своєчасним, а тема дипломної роботи – *актуальною.*

Об'єктом дослідження виступає процес організації відпочинку для дітей та підлітків в Україні.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні та практичні аспекти виявлення сучасного стану та перспектив організації відпочинку дітей.

Метою роботи є дослідження сучасних тенденцій в організації відпочинку дітей, виявлення проблем та розробка пропозицій щодо удосконалення організації дитячих турів.

Завдання дипломної роботи:

- дослідити технологію і основні особливості організації дитячого відпочинку;
- дослідити сучасний стан і головні тенденції розвитку дитячого туризму в Україні;
- дослідити ринок пропозицій дитячого відпочинку;
- визначити місце туроператора «Еліта Тур» на ринку дитячого туризму;
- розробити пропозиції щодо диверсифікації роботи підприємства «Еліта Тур» у зв'язку з карантинними обмеженнями.

Методи дослідження: статистичний аналіз, узагальнення інформації літературних та інтернет-джерел, маркетингові дослідження.

Практичне значення: розроблений для старшокласників тур «Обирай 242» може бути використаний підприємством «Еліта Тур» для диверсифікації діяльності на внутрішньому ринку.

Структура роботи –102 сторінки тексту, розділів - 4, рисунків - 18, таблиць - 21, додатків – 4, джерел у списку використаної літератури 53.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИТЯЧОГО ТУРИЗМУ

1.1 Види і особливості сучасного дитячого туризму

Дитячий туризм – це організований для підлітків, дітей і молоді відпочинок, який вони проводять частіше групами, в колі друзів і однолітків. В той же час, такий відпочинок має і ряд відмінностей від традиційних розваг, які люблять дорослі. У відповідності до Закону України «Про туризм», існують такі види туризму: дитячий, молодіжний, сімейний, для осіб похилого віку, культурно-пізнавальний, лікувально-оздоровчий, спортивний, релігійний, екологічний (зелений), сільський, підводний, гірський, пригодницький, мисливський, автомобільний, самодіяльний, тощо [34 ст. 4]. Таким чином, відповідно до віку туристів, визначається дитячий, молодіжний, сімейний, туризм, а для осіб похилого віку сегмент замінено на «сімейний туризм». Вікові рамки теж визначаються законами України:

- діти – особи до 18 років,
- молодь від 14 до 35,
- люди похилого віку – чоловіки у віці старше 60 років та жінки – старше 55 р.

У міжнародному законодавстві форми туризму, в залежності від віку подорожуючих, затверджені у документі «Концепції, визначення та класифікації для статистики туризму» (Concepts, Definitions and Classifications for Tourism Statistics) у 1995 р. (стаття 4.3.3). Хоча виділені категорії назв не передбачають, ЮНВТО рекомендує поділяти туристів за віком на 5 груп:

I - від 0 до 14 років;

II - від 15 до 24 років;

III - від 25 до 44 років;

IV - від 45 до 64 років;

V - від 65 років та старше [38].

Згідного термінології відомого науковця галузі туризму В.А. Квартальянова, дитячий (шкільний) туризм – це туризм, який входить складовою частиною в

навчальний та виховний процес в освітніх закладах, що діють за основними загальноосвітніми програмами, в установах додаткової освіти, в тому числі в позашкільних профільних туристських центрах і станціях дитячо-юнацького туризму [9]. Цим твердженням описується здійсненням туризму у навчальних закладах, а також підкреслюється, що дитячий туризм є невід'ємною частиною шкільного навчально-виховного процесу. В Україні найглибшими дослідженнями дитячого та юнацького туризму є праці О.В. Колотухи. На його думку, ―дитячо-юнацький туризм – це рекреаційна діяльність дітей та юнацтва, спрямована на задоволення оздоровчих, спортивних та пізнавальних потреб особистості поза місцем постійного проживання й навчання [11]. Варто зазначити, що О.В. Колотуха у визначенні вперше підкреслює, що подорожі обов'язково мають відбуватись не лише поза межами місця постійного проживання, але й навчання. Особливо це стосується студентів. Також науковець займається суттєвими дослідженнями спортивного дитячого туризму, у своєму визначенні він підкреслює спортивний аспект дитячого туризму, що теж заслуговує на увагу

Дитячий і молодіжний туризм у кожній класифікації виділяються як окремі категорії, що характеризують різний вік, соціальний статус та умови подорожі туристів [16].

Формування дитячого туризму в Україні нараховує декілька етапів:

1) зародження дитячого туризму (період Російської та Австро-Угорської імперій, XIX – початок XX ст.);

2) розвиток дитячого туризму й рекреації в радянський період (20-ті – 90-ті роки XX ст.),

3) розвиток дитячого туризму у часи незалежної України (з 1991 р. й до сьогодні). Витоки дитячого туризму відносяться до кінця XVII ст. й пов'язані зі становленням системи освіти [1].

На першому етапі дитячий туризм зароджується як комплекс заходів із метою наочного пояснення явищ природи. Вперше значення принципу наочності в системі навчання відображено у «Статуті народних училищ» (1786

р.) і «Шкільному статуті» 1804 р.). Уже на початку XIX ст. сформувалися певні теоретико-методологічні засади розвитку туризму та екскурсій серед учнівської молоді. Це пізнавальні екскурсії, основною метою яких було поглиблення та споглядання теоретичних аспектів вивчення географії в школі. На початку 60-х років XIX ст. окремі вчителі-ентузіасти організовують дальні прогулянки. Їх основою є природничо-наукові екскурсії. У кінці XIX ст. серед учнівської молоді складаються два види подорожей та екскурсій. Метою першого виду є вивчення географії, геології, ботаніки та інших природничих наук. Другий вид – це дальні учбові подорожі для ознайомлення з культурними та історичними пам'ятками. Міністерство освіти сприяло розвитку шкільних освітніх екскурсій виданням спеціальних нормативних документів. Зокрема, в 1889 р. вийшов циркуляр із вказівкою, що доцільно звернути особливу увагу на прогулянки, якими слід користуватися географам, історикам, біологам тощо [26]. Таким чином подорожі й екскурсії для учнів стають одним з елементів навчання. Школа стає центром розвитку екскурсійного туризму.

На другому етапі відбувається розробляються пропозиції для співпраці між екскурсійними організаціями та органами державної влади, збагачується тематика екскурсій, простежується зв'язок із шкільними предметами. Подорожі вже розрізняються за тривалістю, виділяється літній період як чинник сезонності, розширюється географія поїздок. Увага приділяється екскурсійним поїздкам і масовій роботі з дітьми влітку. Оздоровлення школярів проводиться в літніх таборах. У середині 30-х років XIX століття розширюється туристсько-екскурсійна база. У 1936 р. вся туристсько-екскурсійна робота переходить у підпорядкування профспілок із створенням Центрального туристсько-екскурсійного управління (ЦТЕУ). У 1939 р. самодіяльні походи були визнані видом туризму. У 1940 р. вводяться інструкторські звання по видах самодіяльного туризму – пішохідному, лижному, водному, велосипедному, авто- й мототуризму. У 1945 р. приймається рішення про відновлення діяльності туристсько-екскурсійних

управлінь. Для стимулювання розвитку дитячого туризму в 1954 р. фундирувався значок «Юний турист». У 1954 р. відбувся Перший зліт туристів-школярів. Саме цей зліт об'єднав роз'єднані самодіяльні походи в постійні експедиції школярів.

У 1958 р. створюється Бюро міжнародного молодіжного туризму «Супутник». У 1959 р. в Києві та інших містах України відкриваються його перші місцеві відділення. Основним завданням «Супутника» стало розширення міжнародних зв'язків й створення міжнародних таборів відпочинку. До кінця 1960-х років у дитячому й юнацькому туризмі виділилися такі основні види діяльності:

- молодіжні й дитячі табори відпочинку,
- походи,
- краєзнавчі експедиції.

Саме у цей час розширюється географія дитячого туризму. Одночасно була закладена основа для розвитку міжнародного молодіжного туризму. В 1970 р. відбувається реорганізація структури дитячого туризму: республіканські, краєві й обласні дитячі станції об'єднуються в Центральну дитячу екскурсійно-туристську станцію (ЦДЕТС) і підпорядковуються Міністерству освіти. До 1984 р. «Супутник» співробітничає з 88 країнами світу. За кордон по лінії молодіжних обмінів виїжджало 670 тис. учнів. Отримують розвиток спеціальні рейси «Поїздів Дружби» до Угорщини та Чехословаччини [12].

На третьому етапі під час здобуття Україною незалежності й здійснення економічних реформ, державна підтримка установ і заходів туристичної сфери була зведена до мінімуму. Сьогодні досить популярним залишається відпочинок дітей у Херсонській, Миколаївській, Одеській областях, на Закарпатті й Полтавщині. Дитячий туризм набуває інших форм, істотну роль в його організації грає комерційна складова.

Завдань і функцій у дитячого туризму декілька:

– *соціалізація* – дитина зможе вивчити національні звичаї, познайомитися з культурною спадщиною, поспілкуватися з іншими людьми, прищеплюється почуття гордості за минуле, патріотизм;
– *пізнавальна* – огляд пам'яток, походи на природі, відвідування музеїв – завдання, завдяки яким молодше покоління краще дізнається історію і інші цікаві сфери діяльності;
– *розвиток особистості* – мета дитячого туризму – прищепити любов до різних областей відпочинку, щоб дитина навчилася проводити час різнобічно, насичено і цікаво;
– *фізичне оздоровлення* – прогулянки і походи знімають психологічну напругу і фізичну втому, вони зміцнюють здоров'я, допомагають виховати підростаюче покоління.

Відмінностей дорослого туризму від дитячого немало. Так, при організації відпочинку дітей слід максимально понизити риски негативних наслідків. Такий відпочинок – це не стільки розваги, скільки отримання життєвого досвіду, формування ціннісних орієнтирів, оздоровлення нації. Але особливістю дитячого туризму є і те, що він має бути цікавим, інакше дитина просто не захопиться новим для себе напрямом, нудьгуватиме. Історія розвитку дитячого туризму йде коренями в минуле століття – масове будівництво санаторіїв, таборів для хлоп'ят, створення літніх груп в школах, всілякі екскурсії – усе це з'явилося порівняно недавно. Функції по організації дитячого туризму беруть на себе викладачі і класні керівники – вони вирушають з дітьми в поїздки, відвідують музеї, йдуть в походи.

Види дитячого туризму і їх характеристика

Сучасна класифікація дитячого туризму можлива за декількома ознаками. Так, за географічною ознакою відпочинок молоді може бути

– внутрішнім – в межах свого регіону, міста або країни, і
– виїзним дитячим туризмом – наприклад, за кордон, хоча міжнародний туризм серед дітей не користується популярністю.

Набагато цікавіше розділяти відпочинок по цілях і завданнях, тематичних напрямах подорожей:

- *дитячий оздоровчий туризм* – це відвідування лікувальних процедур і заходів, відпочинок в санаторіях. Часто такі поїздки рекомендовані за медичними показниками, наприклад, при викривленні осанки лікарі виписують путівки в санаторії з лікувальними грязями;
- *дитячий спортивний туризм* – це командні змагання, поїздки з метою взяти участь у футбольних іграх, інших видах спорту. Сюди ж можна віднести і спелеотуризм, скелелазіння;
- *дитячий пізнавальний туризм* – відвідування музеїв, історичних об'єктів і пам'яток. Ідеально, якщо дітей супроводжуватиме гід, що знає історію, цікаві факти, захоплюючі події;
- *дитячий освітній туризм* – має риси подібності з пізнавальним відпочинком, орієнтований на подорож, коли дитина може упізнати щось нове, чомусь навчитися. Наприклад, відвідування музею іграшки, де діти пробують свої сили в майстерності гончарного діла;
- *дитячий культурно-пізнавальний туризм* – відвідування виставок, об'єктів культурної спадщини, літературних вечорів. Цей відпочинок більше підходить для дітей свідомого віку – підлітків і молоді;
- *дитячий екскурсійний туризм* – прогулянки можуть здійснюватися як на природу, так і в межі міста. Серед засобів пересування – лижі, велосипеди, коні, а також піший відпочинок;
- *дитячий екологічний туризм* – пов'язаний з екскурсіями на луги, поля, в ліс, коли дитині надається можливість познайомитися з різноманітною флорою і фауною;
- *дитячий водний туризм* – це не лише плавання, але і прогулянки на морському і річковому транспорті. Популярними містами для водного туризму є – Канів, Дніпро, Запоріжжя;
- *дитячий активний туризм* – спорт, екскурсії, безмежні ігри на свіжому повітрі – сюди можна включити масу напрямів відпочинку;

– *дитячий сімейний туризм* – знахідка не лише для підлітків, але і батьків. Курорт вибирають так, щоб і дитина не нудьгувала, і дорослі знайшли для себе зайняття до душі.

Сьогодні туроператори дитячого туризму пропонують насичені екскурсійні програми, більшість з яких – групові. Відправити дитину на відпочинок краще з однокласниками, друзями і однолітками, тому батькам слід заздалегідь домовитися про час, місце, вартість подорожі.

Особлива увага в сучасному дитячому туризмі приділяється спортивному туризму.

Спортивний дитячий туризм – це багатоденні переходи, ночівлі під дощем, щоденна самостійна робота по установці табору, розпалюванню вогнища, приготуванню їжі. Труднощі походу для справжніх туристів компенсуються красотами незвіданих місць, почуттями першопроходців, задоволенням від проходження складного маршруту. Незалежно від вибраного виду туризму (пішохідного, водного, гірського, лижного, кінного), підліток або дитина в поході обов'язково навчаться:

– самостійності (до неї привчає розподіл обов'язків в групі);
– активності, завзятості, витривалості (із спортивного маршруту ніхто по своєму бажанню не сходить);
– взаємовиручці (самостійно не можна поставити намет, зібрати байдарку, пройти скельний схил);
– повазі до похідних небезпек;
– умінню переносити поневіряння (неминучі погана погода, жара, дощі, холодні ночі, натерті ноги);
– дружелюбності (до цього привчає атмосфера хорошої спортивної групи);
– практичним умінням (треба уміти розпалювати вогнище, ремонтувати речі, готувати їду).

Перші дні походу важкі навіть для досвідчених туристів. Але на третій – четвертий день новачок виявляє, що йти (чи гребти веслом) стало набагато

легше. З'являється час, щоб помилуватися навколишніми пейзажами. Звична робота виконується швидко, біля багаття можна послухати туристські оповідання або пісні. Активні діти швидко звикають до складнощів, їх притягають усе більш важкі походи. Досвідчений дитячий керівник добре продумує маршрут, піклується про безпеку дітей. Джерело: [40]

1. 2 Організація відпочинку дітей в Україні

Питаннями організації відпочинку дітей займається Міністерство соціальної політики України. Міністерство соціальної політики як головний орган у системі центральних органів виконавчої влади з формування та забезпечення реалізації державної політики у сфері оздоровлення та відпочинку дітей вживає всіх заходів для забезпечення проведення оздоровчої кампанії на належному рівні. Основними напрямками роботи є:

- створення доступного та ефективного ринку послуг з оздоровлення та відпочинку дітей;
- збереження і розвиток мережі дитячих закладів оздоровлення та відпочинку;
- забезпечення підготовки кадрів для здійснення заходів з оздоровлення та відпочинку дітей;
- стимулювання проведення науково-дослідних робіт, розроблення та впровадження інноваційних програм;
- створення механізмів економічного стимулювання, кредитування, цільової фінансової підтримки закладів, що здійснюють оздоровлення та відпочинок дітей;
- оптимізація системи управління;

- створення Державного реєстру дитячих закладів оздоровлення та відпочинку з метою запобігання їх ліквідації, передачі під заставу, перепрофілюванню, використанню не за призначенням;
- розробка та затвердження державних соціальних стандартів оздоровлення та відпочинку.

Нормативно-правові акти з питань оздоровлення та відпочинку дітей, діяльності дитячих закладів оздоровлення та відпочинку

- Про оздоровлення та відпочинок дітей: Закон України від 04.09.2008 № 375-VI .
- Про охорону дитинства: Закон України від 26.04.2001 № 2402-III .
- Про позашкільну освіту: Закон України від 22.06.2000 № 1841-III .
- Про державну підтримку та особливості функціонування дитячих центрів «Артек» і «Молода гвардія»: Закон України від 03.02.2009 № 906–V .
- Про Загальнодержавну програму “Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини” на період до 2016 року: Закон України від 05.03.2009 № 1065-VI .
- Порядок організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 21.12.2005 № 1251 (із змінами) .
- Деякі питання забезпечення функціонування державних підприємств «Міжнародний дитячий центр «Артек» і Український дитячий центр «Молода гвардія»: постанова Кабінету Міністрів України від 31.01.2009 № 54 .
- Типове положення про дитячий заклад оздоровлення та відпочинку, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 28.04.2009 № 422 .
- Перелік платних послуг, які можуть надаватися дитячими закладами оздоровлення та відпочинку, що утримуються за рахунок бюджетних

коштів, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 28.04.2009 № 424 .

- Порядок проведення державної атестації дитячих закладів оздоровлення та відпочинку і присвоєння їм відповідних категорій, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 28.04.2009 № 426 (із змінами) .
- Порядок направлення дітей до дитячих закладів оздоровлення та відпочинку за рахунок коштів державного бюджету, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 № 734 (із змінами) .
- Порядок використання коштів, передбачених у державному бюджеті для організації оздоровлення і відпочинку дітей, які потребують особливої уваги та підтримки, в дитячих центрах «Артек» і «Молода гвардія», затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 28.02.2011 № 227 (із змінами) .
- Норми харчування у навчальних та оздоровчих закладах, затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 22.11.2004 № 1591 (із змінами) .
- Державні санітарні правила розміщення, улаштування та експлуатації оздоровчих закладів, затверджені наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.06.96 № 172, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 24.07.96 за № 378/1403 .
- Улаштування, утримання і організація режиму діяльності дитячих оздоровчих закладів: Державні санітарні правила і норми; ДСанПіН 5.5.5.23-99 .
- Порядок організації харчування дітей у навчальних та оздоровчих закладах, затверджений наказом Міністерства охорони здоров'я України та Міністерства освіти і науки України від 01.06.2005 № 242/329 .

- Форма згоди на виїзд дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення, затверджена наказом Мінсоцполітики від 18.01.2012 №21, зареєстрованим у Мін’юсті 03.02.2012 за № 172/20485 .
- Типові штатні нормативи дитячих закладів оздоровлення та відпочинку, затверджені наказом Мінсім'ямолодьспорту від 16.04.2009 № 1254 .
- Державний соціальний стандарт оздоровлення та відпочинку дітей, затверджений наказом Мінсім'ямолодьспорту від 13.08.2009 № 2881 .
- Порядок надання платних послуг, які можуть надаватися дитячими закладами оздоровлення та відпочинку, що утримуються за рахунок бюджетних коштів (наказ Мінсім’ямолодьспорту, Мінекономіки, Мінфіну від 18.01.2010 № 29/915, зареєстрований у Мін’юсті 04.02.2010 за № 128/17423) .
- Примірний перелік документації в дитячих закладах оздоровлення та відпочинку, затверджений наказом Мінсім’ямолодьспорту від 19.01.2010 № 40

До 2016 р. облік дитячих закладів оздоровлення існував у вигляді Державного реєстру дитячих закладів оздоровлення та відпочинку. На виконання Закону України „Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо організації оздоровлення та відпочинку дітей, збереження мережі дитячих оздоровчих закладів” від 06.06.2017 № 2081-VIII прийнято постанову Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 580 „Деякі питання ведення Державного реєстру майнових об’єктів оздоровлення та відпочинку дітей”.

Державний реєстр дитячих закладів оздоровлення та відпочинку припинив функціонування.

З 2017 р. однією з форм забезпечення функціонування та збереження мережі оздоровчих закладів є ведення *Державного реєстру майнових об’єктів оздоровлення та відпочинку дітей.*

Державний реєстр майнових об’єктів оздоровлення та відпочинку дітей – електронна база даних про об’єкти права власності, призначені для

оздоровлення та відпочинку дітей, функціонування якого визначено Порядком ведення Державного реєстру майнових об'єктів оздоровлення та відпочинку дітей, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 580.

До Реєстру вносяться відомості про майнові об'єкти оздоровлення та відпочинку дітей дитячих закладів оздоровлення та відпочинку (працюючих та непрацюючих) незалежно від форми власності, типу та підпорядкування.

Реєстр - автоматизована система отримання, зберігання, накопичення, захисту, використання та поширення інформації про майнові об'єкти, що включає базу даних і програмні засоби.

Адміністратором Реєстру є державне підприємство „Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики".

Мінсоцполітики:

- забезпечує захист інформації та вживає заходів до організації роботи, пов'язаної із захистом персональних даних під час їх внесення до Реєстру та оброблення відповідно до нормативно-правових актів у сфері захисту інформації та персональних даних;
- забезпечує фінансування розроблення, супроводження, підтримки та в разі потреби доопрацювання програмних засобів.

Особливості організації дитячого відпочинку в Україні

Незважаючи на те, що в мережі можна знайти сотні закладів, які позиціонують себе як дитячі табори, важливо пам'ятати, що в їх роботі існують серйозні відмінності. Ринок дитячого відпочинку і туризму в Україні на сьогоднішній день не врегульовано, що створює масу непорозумінь і проблем як для батьків, так і для самих учасників ринку.

Як вже було сказано вище, умовно дитячі табори можна розділити на два типи. До першого типу належать традиційні дитячі заклади оздоровлення та відпочинку, які працюють відповідно до Закону про дитячий відпочинок і оздоровлення та приймають дітей на зміни від 14 до 21 днів. Саме ці заклади враховуються статистикою Міністерства соцполітики України.

У відповідності до Закону України «Про оздоровлення та відпочинок дітей» *дитячий заклад оздоровлення та відпочинку* – це постійно або тимчасово діючий, спеціально організований або пристосований заклад, призначений для оздоровлення, відпочинку, розвитку дітей, що має визначене місце розташування, матеріально-технічну базу, кадрове забезпечення та технології для надання послуг з оздоровлення та відпочинку дітей відповідно до державних соціальних стандартів надання послуг з оздоровлення та відпочинку.

Так, за даними Міністерства в 2018 році в Україні працювали всього 453 заклади дитячого відпочинку і оздоровлення. А за даними Державного управління статистики їх було 9328.

Кількість закладів оздоровлення і відпочинку, які працювали влітку за даними Держстату [31] , представлено на Рис. 1.1.

Рис. 1.1 Кількість дитячих закладів оздоровлення і відпочинку України, які працювали влітку 2014-2019рр.

При цьому заклади оздоровлення складають у загальному показнику менше 3%. А структура закладів відпочинку є такою, як показано на Рис. 1.2

Рис. 1.2 Структура дитячих закладів відпочинку

Для довідки: в 2010 р. таких закладів існувало 16646 одиниць. Відповідно, кількість місць в дитячих закладах оздоровлення і відпочинку України відповідає саме даним, що представлені на Рис. 1.3.

Рис.1.3 Кількість місць в дитячих закладів оздоровлення і відпочинку України, які працювали влітку 2014-2019рр.

Джерело: складено автором за даними [31]

Відповідно, дані щодо кількості дітей, які перебували в дитячих закладах, теж будуть відрізнятись. На Рис.1.4 представлені дані, що надані Держстатом [31].

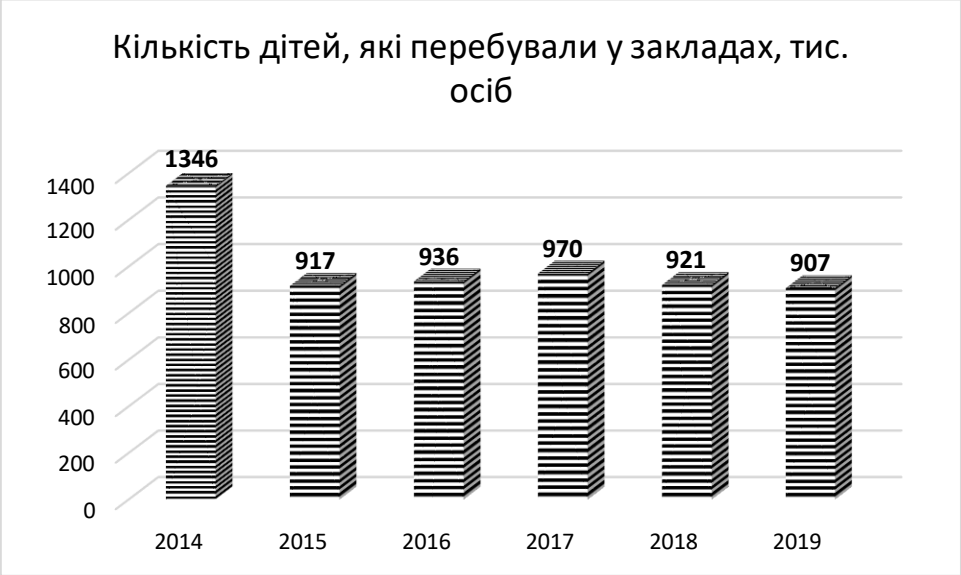


Рис. 1.4 Кількість дітей, які перебували в дитячих закладах оздоровлення і відпочинку в 2014-2019рр.

Джерело: складено автором за даними [31]

У відповідності до даних Державного статистичного управління України [31] у 2018 р. в дитячих закладах оздоровлення і відпочинку перебували 921 тис. дітей (Рис. 1.4)

В той же час в Мінсоцполітики інформують, що в 2018 році в Україні з чотирьох мільйонів дітей шкільного віку "охоплені відпочинком і оздоровленням" близько двох мільйонів. Відзначимо, що ця статистика враховує і відпочинок дітей в денних таборах, які організовуються на базі навчальних закладів (їх майже 11 тисяч). При цьому поза увагою Мінсоцполітики залишаються заклади дитячого відпочинку, які належать до другого типу, – це проектні табори, які найчастіше діють відповідно до Закону про туризм і Закону про позашкільну освіту. Такі табори не мають своєї локації і організовуються на базі дитячих центрів і клубів, спортивних закладів, мовних шкіл, баз відпочинку, готелів тощо. Вони пропонують зміни на 7-14 днів. Пропозиції проектних таборів досить різноманітні. Крім оздоровлення, спорту і туризму, відпочинок в них передбачає найрізноманітніші програми для розвитку здібностей та інтересів дітей. В останні роки з’являється все більше туристичних проектів – вони теж називаються дитячими таборами, але це виїзні табори, які організовуються на

базі готелів. Так, у Карпатському та Одеському регіонах готелі вже конкурують між собою за великі дитячі групи, адже це передбачає повне завантаження готелю на весь сезон. Багато баз стали добудовувати об'єкти для організації повноцінного дитячого відпочинку – з'являються закриті майданчики для ігор, спортивні об'єкти.

Проаналізуємо дані Міністерства соціальної політики України щодо оздоровлення і відпочинку дітей [41] . Для підготовки статистичної інформації були використані дані форми державного статистичного спостереження № 1-от (один раз на рік) "Звіт дитячого закладу оздоровлення та відпочинку за літо 2019 року".

Відсоток дітей, які відпочивають влітку в закладах оздоровлення та відпочинку є невеликим. Як можна побачити з Табл. 1.1 найбільший відсоток таких дітей не сягає й 12% і спостерігається тільки в трьох областях (Одеській, Дніпропетровській, Харківській).

Таблиця 1.1

Кількість дітей, які перебували у дитячих закладах оздоровлення та відпочинку влітку 2019 року, за регіонами (% до загальної кількості)

Відсоток представників області	Області, які увійшли в цей інтервал
0-3%	Волинська, Житомирська, Закарпатська, Івано-Франківська, Луганська, Львівська, Миколаївська, Рівненська, Тернопільська, Хмельницька, Черкаська, м.Київ
3-6%	Вінницька, Донецька, Запорізька, Київська, Кіровоградська, Полтавська, Сумська, Черкаська, Чернігівська
6-9%	Херсонська
9-12%	Дніпропетровська, Одеська, Харківська,

Джерело: складено автором за даними [41

За даними, що використовувались для побудови Табл. , найменша кількість дітей, які перебували у дитячих закладах оздоровлення та відпочинку влітку 2019 року, були з Тернопільської області (0,45%), а найбільше дітей відпочивало у закладах з Одеської області (11,27%).

Аналіз міграції дітей з метою оздоровлення та відпочинку у дитячих закладах влітку 2019 року показав наступне Табл.1.2 :

Таблиця 1.2

Показники міграції дітей з метою оздоровлення та відпочинку у дитячих закладах влітку 2019 року

Області з найбільшою кількістю дітей, що приїжджали на відпочинок з інших областей	Відсоток дітей з інших областей України
Закарпатська	11,10%
Одеська	17,69%
Миколаївська	23,86%
м. Київ	29,78%
Київська	32,58%
Запорізька	37,05%
Івано-Франківська	50,37%
Херсонська	53,04%

Джерело: складено автором за даними [41

Переважна більшість дітей відпочивають у закладах в областях за місцем постійного проживання. А саме, серед 24 областей, що проаналізовано, плюс м. Київ, переважна більшість має показник заповнюваності дитячих закладів оздоровлення і відпочинку «своїми» дітьми (тими, що постійно проживають в даній області) більший 90%. Найбільший відсоток дітей з інших областей приїжджає на відпочинок до Херсонської області (53,04%). Ще 7 областей приймають до себе на відпочинок дітей з інших регіонів України (Табл.). Таким чином, достатньо гостро існує проблема трансферу дитячих груп до місця відпочинку.

У 2020 році в Україні створено Асоціацію дитячого та молодіжного туризму (скорочено ГС "АДМТУ") [42] . Адреса: Україна, 01034, місто Київ, вул.Гончара Олеся, будинок 25, офіс 4, e-mail acytu.ua@gmail.com.

Українські провідні компанії створили громадську організацію, щоб створювати радість, сучасні проекти, неперевершені події, унікальні пропозиції та збільшувати кругозір дітей та молоді України. До створення цієї

організації підштовхнула ситуація, яка виникла з дитячим і молодіжним відпочинком, під час карантину у зв'язку з епідемією COVID-19. Карантинні обмеження практично паралізували роботу дитячих закладів оздоровлення і відпочинку і членам теперішньої Асоціації прийшлось об'єднуватись задля знаходження виходу із «безвихідної» ситуації. Засновником Асоціації виступив туристичний оператор «Сант Валентин», який починаючи з 2000 року має вузьку спеціалізацію, а саме, організація туризму для громадян України віком до 18 років.

1.3 Особливості функціонування дитячих таборів в сучасних умовах

Дитячі табори оздоровлення працюють за законом "Про оздоровлення та відпочинок дітей" [33]. Це державні дитячі установи, які мають власні споруди, будівлі, земельні ділянки та знаходяться в державному реєстрі таборів. На момент червня 2020 р. їхня діяльність заборонена рішенням Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій.

Всі інші табори – проектні, виїзні туристичні, а також готелі, які приймають дітей і організовують для них активну програму – діють на підставі закону "Про туризм" і "Постанови Головного санітарного лікаря України № 36", що дозволяють роботу готелів, ресторанів, кемпінгів, баз відпочинку.

Тобто невеликі приватні табори, в яких одночасно перебуває від 50 до 100 дітей, діяли у рамках закону і вписувались в нові стандарти дитячого відпочинку.

В такі установи можна було відправляти дітей, і це не було порушенням.

У розпал літа-2020 у соцмережах активно рекламувались дитячі табори, які вже в червні почали проводити зміни, або ж запускали їх з дня на день. При цьому всі обіцяли дотримуватися карантинних норм, а однією з умов перебування дитини прописували наявність медстраховки.

Один з таких - *табір "Dreamlife" в Буковелі*. На його сайті було розміщено оголошення про особливості сезону 2020 року: "Спецзаходи на час карантину: підвищені санітарні умови, дезінфекція приміщень, щоденні медогляди лікарем, невеликі групи дітей, проживання по двоє".

Дітей запрошували разом з батьками вже з 12 липня за ціною від 12300 гривень за 12 днів. Дітям пропонувався список активностей на свіжому повітрі, включно з рафтингом, катанням на конях і вилазками в гори, що про гаджети і сидіння в номерах мови не йшло.

Одна з умов перебування дитини - страховка для активного відпочинку, яка покриє всі медичні витрати.

Дітей у батьків брали під довіреність або договір супроводу і піклування, і забезпечували їм дозвілля, якщо батьки не можуть. У такому форматі сімейного відпочинку і розміщення табір зміг працювати, це не заборонено, але називатися "табором" не могло. Таким чином, на час карантину табірний вид діяльності переформатовано в організацію сімейного дозвілля і відпочинку дітей з офіційними супроводжуючими. В номерах розміщували по 2-3 дитини. Для дітей під час карантину всі умови повинні були максимально безпечними.

Мало бути дотримання дистанції і певна кількість дітей (в таборі "Dreamlife" більше 15-20 дітей не бувало). Був свій лікар, який контролював здоров'я дітей і організаторів. Планувалось, якщо у дитини з'являлись якісь симптоми, відразу повідомляти в страхову компанію і везети дитину в лікарню в Яремче, робити експрес-тест і ПЛР на COVID-19 і вирішувати, що робити.

Дитячий центр "Фрістайл" в Карпатах пропонував двотижневий відпочинок за ціною від 15800 тисяч гривень, дитячий табір "Шоколад" – від 12500 гривень, а табір "Петрос" – від 9900 гривень.

Відпочинок дітей під Києвом у 2020.

Під час пандемії батьки, що живуть в Києві, часто хотіли відправити дітей на відпочинок недалеко від дому. В Київській області функціонували центри, які приймали дітей на відпочинок. В інтернеті чці пропозиції містили

слово "табір". Треба розуміти, що малось на увазі: відповідно до вимог держави, підприємства були перепрофільовані, а назва "табір" швидше використовувалась для привертання уваги.

Наприклад:

Тренінговий проект *"Карамель" у селі Мироцьке під Києвом* набирає зміни дітей з червня. Слово "табір" використовується з метою маркетингу для підвищення привабливості. Підприємство не є державним табором, який приймає за зміну 300-400 дітей. Працювали на базі відпочинку, а за правилами адаптивного карантину їх відкрили 10 червня. Під час карантину приймали не більше 50 дітей за зміну (це дозволена кількість для проведення спортивних тренувань, заходів). Дотримувались тих самих карантинних норм, що і дитячі садки. *14-денна зміна "Карамелі" в селі Мироцьке під Києвом обходилась в 11700 гривень.*

Дитячий центр "Джерело" під Києвом пропонує двотижневий відпочинок для дітей за ціною від 10900 грн,

"Шоколад" у Клавдієво – від 9600 гривень,

а табір "Імперія дитинства", який теж знаходиться неподалік від Києва – від 9 тисяч гривень.

Ціни на відпочинок дітей на морі.

Канікули на морі доступні дітям у таборах на базах відпочинку починаючи з червня. Наприклад, табір під назвою "Спортивно-оздоровчий табір "Прибережний" у смт Лазурне Херсонської області пропонує заїзди у літній проектний табір з аналогічною назвою.

Триває набір у зміну з 15 липня, а поки на сторінці публікують фотозвіти про дозвілля зміни, яка відпочиває з 1 липня. Вартість двотижневого відпочинку становить від 7770 до 10500 гривень в залежності від корпусу розміщення.

Дитячі центри на морі приймають дітей на дві або три тижні. Так, вартість 20-денного відпочинку у таборі "Сонячний" на Азовському морі від

8600 гривень, а в таборі "Арт-Фест" в Одесі 12350 гривень за 15-денний відпочинок.

Рекомендації, які пропонувались батькам щодо відправки і перебуванні дітей в таборах:

З'ясувати,

- чи обладнані спеціальні зони з дезінфікуючим гелем?
- чи є інформаційні таблички з правилами користування засобами захисту і правилами поведінки?
- чи проживає персонал на території табору, щоб мінімізувати контакти із зовнішнім світом?
- звернути увагу на те, щоб програма табору була адаптована до умов COVID-19
- в загонах повинна бути невелика кількість дітей,
- активності по можливості мають проводитися в микрогруппах і на свіжому повітрі.
- вологе прибирання, дезінфекція приміщень і поверхонь кілька разів на добу.
- бажано, щоб у таборі був свій медпункт, кімнати з можливістю ізолювати дітей, а також маски, тести та інші засоби безпеки.

Під час організації перевезення дітей краще відвозити дітей на локацію самостійно, або переконатися, що переїзд дітей буде відбуватися за всіма нормами законодавства:

- чи проводиться температурний скринінг дітей і персоналу?
- чи проводиться дезінфекція транспортного засобу до та після поїздки?
- чи супроводжує дітей медсестра?

Як переживали карантин дитячі заклади відпочинку.

Табір "Бригантина" (Херсонська область)

Кожного року приймає дітей віком від 6 до 17 років і здатен одночасно оздоровити 500 дітей. Але підприємства, які відправляли до табору щороку дітей своїх працівників на оздоровлення, цього року через пандемію

відмовились від таких планів. На кінець липня в таборі було усього 30 відпочивальників – це батьки з дітьми. Тобто табір працював як база відпочинку. Тимчасово. З трьох корпусів працював один, зі 100 працівників лише 8. У приватній власності цей дитячий табір знаходиться з 2003 року. В 2020 заклад пережив найважчу кризу.

Незважаючи на малу кількість відпочивальників, заклад все одно готовий працювати в умовах карантину:

- у «Бригантині» повністю оновили харчоблок, закупили спеціальну посудомийну машину, де посуд обробляється за дуже високої температури;
- підготували їдальню – розставили столи на відстані 1,5 метри, за столом зможуть обідати не більше 4 людей,
- передбачено видачу страв за спеціальною стійкою, аби мінімізувати контакт між персоналом і дітьми.

Дитячий оздоровчий *табір «Дельфін»* у цьому сезоні взагалі не відкрився і не перепрофілювався. Табір був готовий відкритись з 1 липня, але весь час термін переносили. Потім табір не включили в перелік для дозволу діяльності: базам відпочинку дозволили, а табору ні. До першого серпня табір був готовий відкритись, але практично не було клієнтів. Може приймати до 500 дітей.

На території Скадовського району знаходяться 19 оздоровчих закладів. З них 11 перекваліфікувались на табори для дорослих з дітьми.

В Україні з 1 серпня було дозволено роботу дитячих оздоровчих таборів, але тільки на територіях «зеленої» та «жовтої» зон карантину. Відбувся поділ на карантинні зони: зелена жовта помаранчева і червона. Дитячим таборам дозволили працювати, якщо вони знаходяться в зеленій і жовтій зоні. Якщо в період зміни колір зони змінювався з жовтого на помаранчевий, то дозволялося закінчити поточну зміну але не дозволялось починати наступну. 30 липня оприлюднено постанову №43 від 30.07.2020 Головного державного санітарного лікаря України Віктора Ляшка, у якій були прописані тимчасові

рекомендації щодо організації протиепідемічних заходів у дитячих закладах оздоровлення та відпочинку на період карантину:

- рекомендовано приймати до закладу дітей, які проживають в межах регіону, де розташований заклад.
- обов'язковим є температурний скринінг працівників і дітей тричі на день.
- допускати на територію закладу можна лише дітей, що там відпочивають, та співробітників табору, батьки або опікуни не допускаються.
- у загонах має бути не більше 15 дітей;
- розміщувати дітей можна в кімнатах з розрахунку 1 дитина на 5 кв. м, дистанція між ліжками не менше 1,5 м.
- на період карантину в дитячих таборах заборонено використання тканинних рушників після миття рук, використання м'яких іграшок, відвідування дітей батьками, проведення масових заходів в закритих приміщеннях і заходів за участі запрошених осіб, приймати на відпочинок дітей з температурою 37,2, ознаками респіраторних захворювань.

Висновки до Розділу 1

У всіх класифікаціях споживачів туристичних послуг в залежності від їхнього віку, дитячий та молодіжний туризм виділяється як окрема категорія туристів. Це означає певну зацікавленість у вивченні цих видів туризму та їх суспільну та економічну значимість. Скорочення кількості і, відповідно, місць в дитячих закладах оздоровлення і відпочинку України не відповідає існуючому запиту суспільства на дитячий та молодіжний відпочинок. Особливої уваги потребує організація соціально орієнтованих закладів, які можуть бути доступними і цікавими більшості дітей та підлітків України. Карантинні обмеження, які було введено в сезон 2020 року, практично скасували можливість літнього

відпочинку дітей і суттєво вразили фінансовий стан підприємств, спеціалізацією яких є організація дитячого туризму.

ДІАГНОСТИКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ПП «ЕЛІТА ТУР» В СЕГМЕНТІ ДИТЯЧОГО ТУРИЗМУ

Характеристика системи управління туристичним підприємством «Еліта-тур»

Приватне підприємство «Еліта-тур» діє на підставі свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи серія А00 № 030355 від 04.03.1998р. (Додаток А), ліцензії Державної служби туризму і курортів на туроператорську діяльність, серія АВ №505868 від 09 квітня 2010 року (Додаток Б), в особі директора Тетяни Володимирівни Гусейнової, що діє на підставі Статуту; розмір фінансового забезпечення 20000 євро (двадцять тисяч євро), наданий кредитною установою ПАТ «Комерційний БАНК «Глобус». Розрахунковий рахунок 260033217301 в ПАТ «Айбокс Банк» м.Київ, МФО 322302, ЄДРПОУ 25402998. Офіс компанії розташований в Києві за адресою вул. Борщагівська 2, оф.112. Дитячий відпочинок – пріоритет компанії «Еліта-тур». Розроблено ряд програм, спрямованих на розширення пізнавальної сторони питання. Вивчення мов, гуртки за інтересами, мистецькі та спортивні майстер-класи, оздоровчі процедури і захоплюючі екскурсії – ось що таке дитячий відпочинок від компанії «Еліта тур». На сторінках сайту компанії можна знайти детальну інформацію з різних турах. Лідером відпочинку є табори в Болгарії, Словаччини, Угорщини [43].

Туристична компанія «Еліта-тур» вже 20 років впевнено лідирує в туристичному бізнесі, отримала престижну нагороду – Золота медаль «Вибір року-2018». Союз національних бізнес рейтингів в 2016 році нагородив туристичного оператора з дитячого туризму «Еліта тур» титулом «Leader of the branch». Дана нагорода вручається компаніям в підтвердження їх високої

позиції в галузевому рейтингу [43].

Основний вид діяльності туристичної фірми – туроператорська. Для того, щоб створити і просунути свій туристичний продукт, підприємство співпрацює з багатьма українськими та закордонними організаціями. Еліта-тур тісно співпрацює з більш ніж 32 туристичними агентствами по всій Україні, беручи участь в торгових виставках і пропонуючи тренінги та презентації своїх продуктів, сервісів і більше 20 авіа-, залізничних та шаттл-партнерів.

Під час своєї діяльності «Еліта-тур» здійснює такі операції:

укладення угод з партнерами: готелями та іншими закладами розміщення;

розробляє маршрут і програму туру;

бронює відповідно до програми перебування номери в готелі та квитки;

переводить кошти постачальникам послуг;

готує та оформляє супровідну документацію;

оформляє страхові поліси;

готує списки груп туристів та комплект документів, необхідних для проходження митного та прикордонного контролю, а також оформляє проїзні документи;

займається оформленням віз країн відвідування у консульстві;

Основним завданням системи менеджменту туристичної фірми “Еліта-тур” є організація виробництва турпродукту з урахуванням потреб споживачів на основі наявних матеріалів і людських ресурсів, для забезпечення рентабельності діяльності організації, розробка та прийняття стратегії менеджменту знань, організація інформаційного забезпечення менеджменту фірми, розширення ринку туристичних послуг тощо.

У структурі туристичної компанії «Еліта-тур» переважає лінійно-функціональний тип, що є найбільш прийнятним та ефективним: завдяки цьому не порушено принципу єдиноначальства - кожен працівник має свого безпосереднього керівника, що дозволяє уникнути непорозумінь та конфліктів

між працівниками. Також ця структура дозволяє ефективно розподілити завдання, функції, обов'язки та відповідальність між окремими працівниками та підрозділами, узгоджуючи співпрацю між ними.

В компанії працює 12 осіб. Організаційна структура апарату управління «Еліта-тур» показана на рис. 2.1. Відповідно до лінійно-функціональної організаційної структури, яка має місце на досліджуваному підприємстві «Еліта-тур» має керівника, який здійснює загальне керівництво і розробляє загальну стратегію підприємства, а також операційні відділи операцій, маркетингу, бухгалтерію. Кожен менеджер фіксує собі різні зміни по тому або іншому напряму, тобто має можливість швидко адаптуватися в постійно змінній ситуації.

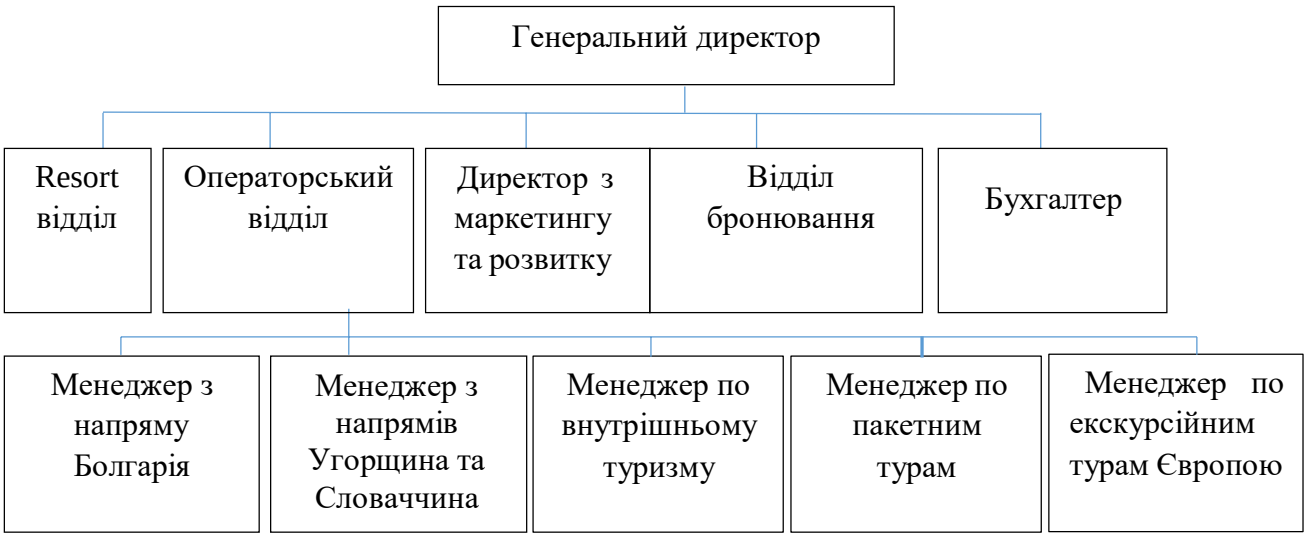


Рис. 2.1. Організаційна структура туристичного підприємства «Еліта-тур»

Працівників туристичної компанії можна охарактеризувати за декількома показниками: освіта, вік, статевий склад тощо. Щодо статевого складу, то у товаристві переважають жінки – 70%. Щодо освіти, то вищу освіту мають 52% осіб, неповну вищу освіту 17 %, середню спеціальну освіту 20 % і середню загальну освіту мають 11 % осіб. Дану структуру персоналу «Еліта-тур» за рівнем освіти можна також представити у вигляді діаграми (рис.2.2.).

Керівництво ПП «Еліта-тур» характеризується демократичним стилем управління. Директор особисто працює над найскладнішими та найважливішими питаннями, при обговоренні їх з підлеглими, вислуховує думки щодо вирішення, проте остаточний варіант рішення залишає за собою. Менеджер на підприємстві займається обробкою поштової кореспонденції, факсом, вивченням каталогів, роботою на виставках, роботою з електронною поштою, з рекламною продукцією. Їм проводиться розсилка постійним клієнтам.

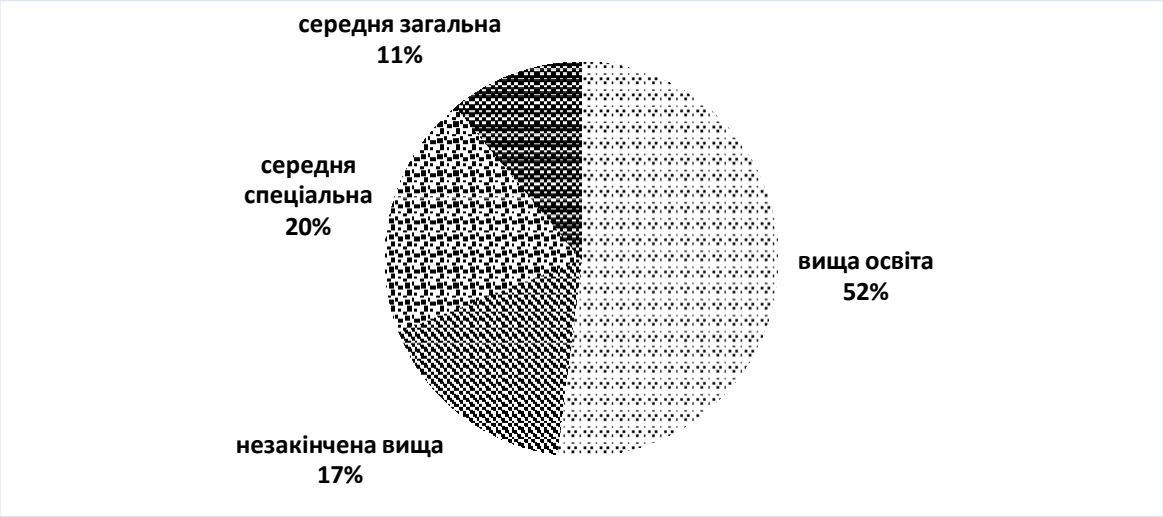


Рис. 2.2. Структура персоналу туристичної фірми «Еліта-тур» за рівнем освіти, %

Питання надання знижок для постійних клієнтів або групи туристів вирішується після узгодження з керівником. Менеджер проводить з клієнтом інструктаж по питаннях проходження прикордонного, митного контролю на виїзд з України, на в'їзді до країни перебування і при поверненні до України в усній формі, але при оформленні візи клієнт розписується в графі «з умовою отримання візи ознайомлений» для зняття проблемних питань при відмові в отриманні візи.

Наради проводяться 2-3 рази на місяць по підприємству і щонеділі - по відділах. Ділові програми і бесіди проводяться в робочому порядку. Менеджер

бере участь в нарадах, прийомах, бесідах і проводить аналіз відгуків.

Оплата праці співробітників ПП «Еліта-тур» складається з двох частин: постійною і змінною. Постійна частина зарплати (оклад) фіксується у вигляді твердої суми при прийомі співробітника на роботу. Як правило, оклад змінюється достатньо рідко. Зазвичай це трапляється в результаті досягнення співробітником яких-небудь нових рівнів кваліфікації, переоцінці працедавцем внеску співробітника в загальну справу або переходу на нову посаду. Основну роль в матеріальному стимулюванні праці на ПП «Еліта-тур» грає змінна частина зарплати. Вона складається з премій, штрафів і вирахувань, що мають на меті забезпечити якісне виконання співробітниками покладених на них завдань, підтримати їх розумну ініціативу і перешкодити зловживанням.

Робота в ПП «Еліта-тур» побудована таким чином, що кожен її працівник несе персональну відповідальність за свою ділянку роботи. Контроль за виконанням роботи здійснює директор, діяльність якого пов'язана з дослідженням потенційних ринків, підтримкою і закріпленням контактів з крупними клієнтами і посередниками. Керівництво ПП «Еліта-тур» приділяє значну увагу маркетинговим дослідженням, оскільки вважає, що необхідною умовою успішної роботи компанії є знання ринку. Контроль за роботою фірми також здійснюється за допомогою бухгалтерського відділу, куди поступає інформація про наявність і рух засобів і здійснення різних господарських операцій.

Робота щодо забезпечення ефективності системи контролю виробничих процесів на підприємстві ПП «Еліта-тур» охоплює такі етапи: визначення рівня якості відповідно до вимог споживачів; створення умов для досягнення відповідного рівня якості: розробка технології, підготовка устаткування, придбання матеріалів, підбір і навчання працівників, організація технічного контролю; налагодження виробничого процесу з метою якісного надання послуг; ліквідація виявлених недоліків; стабілізація досягнутого рівня якості туристичних послуг.

Коли йде мова про показник якості управління, то в усіх працівників туристичного оператору «Еліта-тур» наявна корпоративна культура, всі працюють на благо майбутнього компанії, про це свідчить професіоналізм менеджерів, які разом з директором прагнуть до удосконалення роботи компанії. Проте, на жаль, підприємство має й певні недоліки або проблеми. Наприклад, таким важливим показником в системі підсумкової результативності, як впровадження інновацій. Яскравим прикладом для підтвердження цього являється сайт туристичного оператора. Сайт зручний і зрозумілий для користувачів, що без сумнівів важливо, проте дизайн сайту дуже застарілий. Показник впровадження інновацій в туристичному бізнесі – це не тільки пошук нових цікавих ідей, а й слідування моді, трендам і запитам часу. Також до недоліків необхідно віднести недостатню рекламу.

Пріоритетними завданнями ПП «Еліта-тур» є:

- забезпечення безпеки туристам;
- підвищення якості обслуговування клієнтів;
- розвиток бізнес - структур та організації праці в компанії;
- зміцнення фінансових позицій на туристичному ринку.

Стратегічна мета туристичного підприємства базується на чотирьох китах: сервіс, якість, надійність і ефективність. Саме таке поєднання дозволить підприємству вийти на новий рівень якості послуг, підвищить її прибутковість, привабливість в очах туристів і конкурентів. Головні цілі туристичного підприємства «Еліта-тур» представлені у вигляді дерева цілей на рис.2.2.

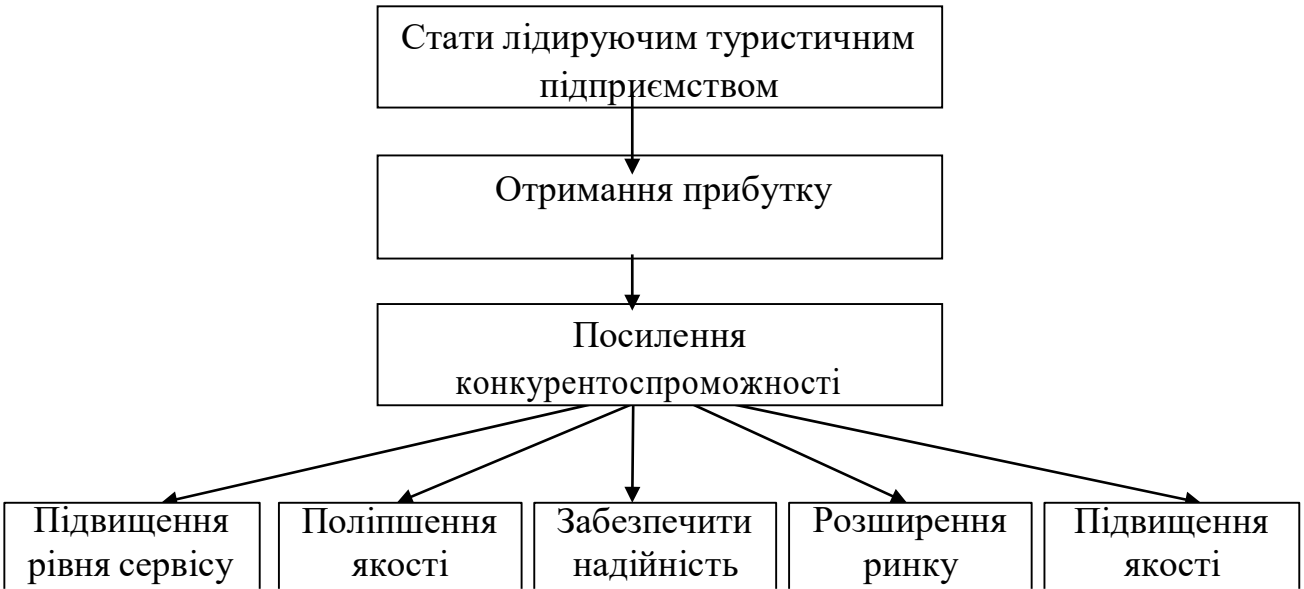


Рис. 2.2. Дерево цілей туристичного підприємства «Еліта-тур»

Стати лідируючим туристичним підприємством - це означає, що «Еліта-тур» прагне закріпити існуючі позиції на туристичному ринку в своєму сегменті та завоювати нові частки ринку за рахунок надання якісної туристичної продукції.

Підвищення рівня сервісу - оформлення та облік накопичувальних карток для постійних клієнтів, бонусних програм від авіакомпаній і готельних ланцюжків; надання додаткового сервісу і комфорту перебування клієнтів в офісі (кава, чай, цукерки, зручні м'які меблі, корисна інформація), допомогу в заповненні необхідних анкет та оформлення документів для поїздок, допомога менеджера - перекладача; бронювання туристичних послуг на сайті, в режимі on line і електронною поштою; розсилка постійним клієнтам інформації про наявні знижки.

Поліпшення якості послуг ПП «Еліта-тур» - диверсифікація різних послуг; робота з постійними партнерами з розміщення, харчування, трансферту, екскурсійного обслуговування, (перевіреними на особистому досвіді); інновації в пропонованих послугах, створення нових туристичних послуг, неординарних та індивідуальних.

Надійність для туристів - страхування туристів, медичне та від нещасного випадку, страхування багажу; матеріальна компенсація в разі неякісного надання послуг (за незалежних від неї причин), як безкоштовні вікенди, знижки при наступних покупках; допомога і підтримка юриста, надання необхідної інформації для клієнтів, яка не є комерційною таємницею туристичного підприємства.

Підвищення якості трудового життя - мотивація праці; соціальний

захист: страхування співробітників ПП «Еліта-тур», ведення здорового способу життя; заохочення за прояв ініціативи в якості позачергових відпусток, премій, відгулів або поїздок; поліпшення умов праці (сучасна оргтехніка, нові технології, що полегшують робочий процес співробітників).

Таким чином, за результатом дослідження системи управління туристичного підприємства «Еліта-тур» можна зробити висновок, що сформований стиль управління та підходи до прийняття управлінських рішень дозволяють досягати цілей підприємства, які, у свою чергу, є чітко визначеними та логічними.

Оцінка процесу формування та збуту дитячого туристичного продукту

З метою оцінки ефективності управління процесом формування туристичного продукту в сегменті дитячого туризму необхідно проаналізувати технологічні процеси його створення та реалізації на туристичному підприємстві «Еліта-тур» Описані основні етапи підготовки, реалізації та проведення туру. Охарактеризовані заходи, які супроводжують етапи підготовки, реалізації та проведення туру показані в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Технологічний процес формування та збуту дитячого туристичного продукту ПП «Еліта-тур»

№ з/п	Етапи	Практичні процедури, які супроводжують етапи
1	*2*	*3*
1.	Укладення угод з постачальниками послуг: Транспортною компанією; Готелями та іншими закладами розміщення по маршруту; Екскурсійними бюро по маршруту; Страховою компанією	Підписання договорів (контрактів)
2.	Укладання договорів з реалізаторами	Підписання договорів (контрактів)

	послуг: фірмами-турагентами та фізичними особами	
3.	Інформаційно-методичне та рекламне забезпечення туру: Підготувати програми туру; Підготувати та розповсюдити рекламний матеріал	Доведення до турагентів необхідної інформації по туру та прийом замовлень на обслуговування
4.	Прийом замовлення на тур. Підписання договору на туристичне обслуговування з туристом. Робота з клієнтом (туристом)	Оформлення бланка-замовлення на туристичні послуги (тур). Ознайомлення з умовами договору на туристичне обслуговування та умовами і термінами ануляції, штрафними санкціями, обов'язками і правами сторін
5.	Реалізація путівок	Реалізація путівок; контроль за своєчасною оплатою послуг та виплатою комісійних турагентам

Закінчення табл. 2.1

1	*2*	*3*
6.	Бронювання туристичного обслуговування: Бронювання готельних, туристичних, екскурсійних та інших послуг (відповідно до програми перебування); Замовлення залізничних квитків в УЦОП, автотранспортних квитків в АТП, авіаквитків на рейси різних авіакомпаній	Підготувати листи-замовлення, забронювати квитки
7.	Оплата послуг постачальників (виробників) послуг: закладів розміщення, харчування туристів, транспортних компаній та ін.	Підготувати рахунки та документи банку для оплати послуг
8.	Забезпечення туристів проїзними документами	Підготувати бланки та оформити проїзні документи
9.	Оформлення страхових полісів	Підготувати бланки страхових полісів та повідомити страхову компанію
10.	Підготовка та призначення кадрів на маршрут: 10.1. Призначити керівника туристичної групи та ознайомити його з трасою маршруту	10.1. Наказ директора про призначення керівника туристичної групи 10.2. Інструктаж з керівником туристичної групи;
11.	Оформлення документів на виїзд (прийом): Підготувати списки груп туристів та комплект документів, необхідних для проходження митного та прикордонного контролю; Оформити проїзні документи	Надрукувати списки груп двома мовами (укр. та анг.) + підготувати комплект документів для проходження митного та прикордонного контролю; Виписати талони на посадку (якщо квитки на транспорт групові)
12.	Підготовка путівок (ваучерів)	Виписати путівки (ваучери) на кожного туриста чи групу туристів
13.	Оформлення паспортно-візових формальностей: 13.1. Оформлення паспортів в УПР та МР	13.1. Оформлення необхідних документів за вимогами УПР та МРГУВС України;

	ГУВС України на виїзд (при необхідності); 13.2. Оформлення віз країн відвідування в посольстві (консульстві)	13.2. Оформлення необхідних документів за вимогами посольства країни відвідування та контроль за своєчасністю отримання віз
14.	Проведення туру	Обслуговування туристів на маршруті
15.	Контроль за якістю обслуговування Контроль за дотриманням умов таякості обслуговування; Збір відгуків туристів про умови таякість обслуговування	Звіт керівника групи по проведенню маршруту; відгуки туристів

Завдяки впровадженню такого технологічного процесу на туристичному підприємстві «Еліта-тур» оптимізуються витрати часу на обслуговування туристів, а підприємство є конкурентоспроможним на ринку туристичних послуг, оскільки задокументований процес є підставою для внутрішнього і зовнішнього контролю з боку керівника підприємства та органів сертифікації, служб захисту прав споживачів щодо дотримання структури туристичного продукту та якості обслуговування.

Для оцінки ефективності процесу формування туристичних потоків підприємства «Еліта-тур» у м. Київ проаналізуємо статистичну звітність. Кожне організаційне формування, що працює на задоволення загальносистемних потреб і забезпечує гармонію загальних і внутрісистемних інтересів, визначає свої стратегічні зони господарювання (СЗГ).

Найбільш відвідуваними напрямками протягом останніх трьох років були Болгарія, Словаччина та Угорщина (Болгарія впевнено утримує лідерство), найменш Італія, Греція і ОАЕ. За останні роки кількість відвідування країн лідерів помітно зменшилася. Так, наприклад, кількість відвідувань до Словаччини у 2018 році зменшилась на 54 особи в порівнянні з попереднім періодом.

Кількість туристів, що відвідали Туреччину, Болгарію у 2018 році зросла на 42 та 70 відсотків відповідно, але це не допомогло підприємству збільшити загальну кількість обслугованих туристів. В 2018 році з’явилося п’ять нових туристичних напрямків, а саме Італія (12 осіб), ОАЕ (6 осіб), Греція (8 осіб), Ізраїль (5 осіб), Сінгапур (3 особи).

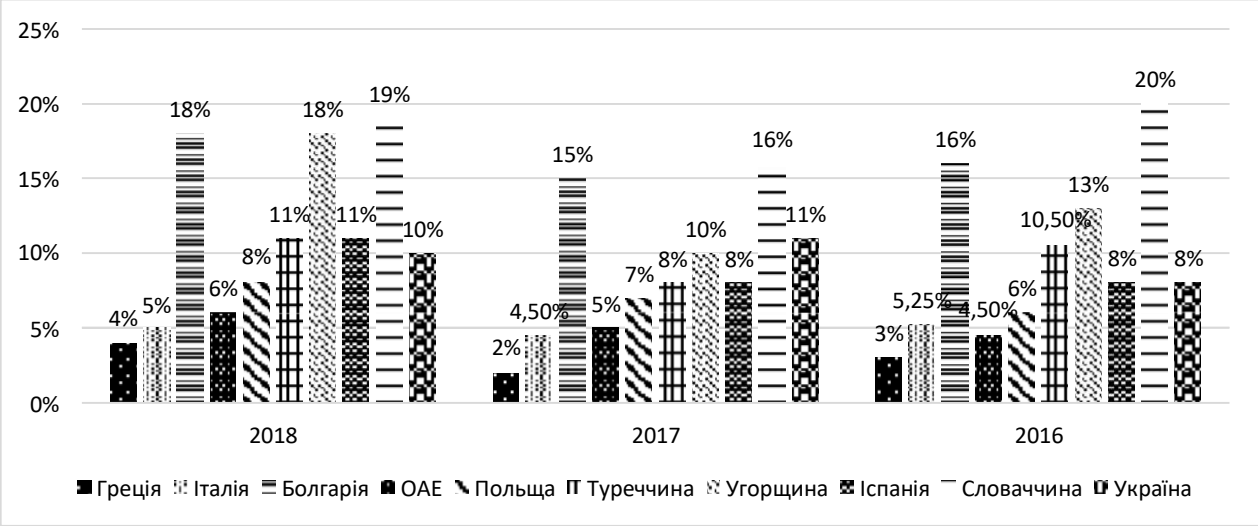


Рис. 2.3. Структура обслугованих підприємством «Еліта-тур» туристів по країнах за останні 3 роки

Таким чином, завдяки даним рис. 2.3., ми бачимо, що популярністю користуються тури до Болгарії, Словаччини, Угорщини, Туреччини та України.

Структура потоку туристів «Еліта-тур» за цілями представлена в табл.2.2.

Таблиця 2.2

Структура потоку туристів «Еліта-тур» за цілями подорожі

№ п/п	Показник	Роки, осіб.					Відхилення (+/-), осіб.			
		2015	2016	2017	2018	2019	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018
1	Розподіл туристів за цілями, зокрема:	2063	1850	1970	2013	2140	-213	120	43	127
2	Службовим	-	-	5	-	-		5		
3	лікувально-оздоровчим	0	230	137	24	97	230	-93	-113	73
4	Відпочинок	2063	1620	1833	1989	2043	-443	213	156	54
5	спортивний туризм	-	-	-	-	-				

У 2015-2019 рр. туристи скористалися послугами «Еліта-тур» в основному з метою відпочинку. Так загальна кількість тих, що відпочили в 2019 році – 2140 особи. З них 1768 туриста відпочивали за кордоном, що склало 82,6% від загальної кількості обслугованих туристів цього року. Усередині країни проводили дозвілля 322 особа. Всі туристи, які скористалися послугами туристичної фірми «Еліта-тур» по Україні подорожували з метою дозвілля.

З метою визначення перспектив розвитку дитячого туризму та організації дитячих турів, необхідно проаналізувати Форму 1-Тур туристичного підприємства «Еліта-тур» за розділом «Розподіл дітей та підлітків за віком та цілями відвідування». З 2009 по 2014 роки єдиною метою цієї категорії туристів було дозвілля та відпочинок. З метою навчання в цей період «Еліта-тур» не відправляло туристів (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Аналіз туристичних потоків «Еліта-тур» (діти до 14 років)

№ п/п	Показник	Діти (до 14 років включно)					Темп зростання (зниження), %			
		2015	2016	2017	2018	2019	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018
1	Виїзний туризм	503	451	480	490	521	-52	29	10	31
2	Внутрішній туризм	364	326	348	355	377	-38	21	8	22
3	Разом	866	777	827	845	899	-89	50	18	53

Таким чином, спостерігається тенденція збільшення кількості дітей, як виїжджаючих за кордон з метою відпочинку, так і подорожуючих по Україні. Спад в 2016 році пов'язаний з несприятливою для туризмі ситуацією в країні.

Таблиця 2.4

Аналіз туристичних потоків «Еліта-тур» за віком (підлітки 15-17 років)

№ п/п	Показник	Підлітки (15-17 років включно)					Темп зростання (зниження), %			
		2015	2016	2017	2018	2019	2016-2015	2017-2016	2018-2017	2019-2018
1	Виїзний туризм	303	272	290	296	315	-31	18	6	19
2	Внутрішній туризм	130	117	124	127	135	-13	8	3	8
3	Разом	433	389	414	423	449	-45	25	9	27

Протягом 2016 – 2019 років можна спостерігати збільшення кількості підлітків (до 15-17 років включно), обслуговуваних на туристичному підприємстві «Еліта-тур» по виїзному туризму особливо порівняно з попередніми кризисними роками.

З метою визначення оцінки факторів, що зумовлюють рівень обслуговування персоналом споживачів послуг в туристичному операторі «Еліта-тур», було проведено опитування за 5-бальною шкалою, результати якого наведені в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Оцінка якості формування та реалізації турпродукту ПП «Еліта-тур» в сегментів дитячого туризму очами споживача

Назва фактору впливу	Оцінка (1-5 балів)
Наявність комфортабельного офісу та засобів для якісного обслуговування, використання інноваційних технологій	5
Методи та інструменти продажу,відповдність туристичного продукту заявленим стандартам, тотожність понять «ціна – якість»	5
Компетентність персоналу, їх постійне навчання та підвищення рівня кваліфікації	4

Можливість формування програм туристичного обслуговування за індивідуальними запитами, оперативність та швидкість їх організації та реалізації для туристів	5
Ефективне використання засобів маркетингу та доступна інформативність	4
Зовнішній вигляд співробітників, вічливість процесу обслуговування, увага до запитів та потреб кожного туриста	5
Забезепечення безпеки туристів в подорожі	4
Розширення продуктової лінії з метою задоволення більшої кількості потреб клієнтів	4

З табл. 2.5. видно, що підприємство намагається забезпечити високу якість обслуговування. Серед побажань клієнтів слід виокремити розширення продуктової лінії з метою задоволення більшої кількості потреб клієнтів, а також ефективне використання засобів маркетингу та доступна інформативність.

Таким чином, результати дослідження процесів формування та реалізації туристичного продукту в сегменті дитячого туризму показують, що ця ніша є ключової для туристичного підприємства. Така ситуація є наслідком продуманої політики, дотриманням основних вимог до формування турів, пов’язаних з особливостями, які висуває цей ринок. Спостерігається щорічне збільшення обсягів реалізації. Але дати остаточну відповідь на результативність роботи туристичного підприємства можна після аналізу ефективності його комунікацій з бізнес-середовищем.

Оцінка ефективності бізнес-комунікацій підприємства в сегменті дитячого туризму

Оскільки туристичний бізнес характеризується масштабністю зв’язків, а з точки зору логістики є глобальною макрологістичною системою, то його ефективність забезпечується інтеграцією всіх логістичних потоків на основі синхронізації у просторі й часі руху туристів з їхнім забезпеченням. Роль

бізнес-середовища при цьому важко переоцінити. Перш за все, визначимо партнерів ПП «Еліта-тур» – туроператорів, які забезпечують обслуговування в дестинаціях (табл. 2.6.).

Таблиця 2.6

Партнери (meet-компанії) ПП «Еліта-тур» за країнами відвідувань

Країна	Партнери
Туреччина	Raduga
Єгипет	Pyramid
Хорватія	SOLEN
Болгарія	KITT
Чорногорія	Prometheus Travel
Чехія	Terma Travel
Іспанія	Viajes Arturo
Італія	Gartour
Франція	Evolution Voyage
Угорщина	ITBholland

Кожен з цих партнерів дуже надійний, та з кожним ПП «Еліта-тур» співпрацює багато років.

Основним партнером туристичного підприємства «Еліта-тур» щодо надання страхових послуг є страхова компанія PZU Україна. Ця компанія налічує більше 100 офісів в Україні, 700 професійних співробтників, 1000 агентів і партнерів. За версією галузевого видання Insurance TOP PZU є лідером туристичного страхування в Україні за кількістю застрахованих туристів. Туристичний поліс формується відповідно до потреб клієнтів. Компанія враховує країну, характер подорожі, переваги в питаннях відпочинку. Крім того, компанія пропонує унікальні на ринку України переваги. Основні страхові програми: «Стандарт», «Бізнес», «Еліт». Найбільш популярною серед туристів-клієнтів «Еліта-тур» є програма «Стандарт».

Таким чином, основні постачальники послуг є надійними партнераи і забезпечують туристичними послугами необхідної якості.

Для оцінки конкурентоспроможності підприємства необхідно скласти

перелік конкурентів. У цей час найбільш ефективно впроваджує заходи щодо розвитку іноземного й внутрішнього туризму туристичне підприємство «Optima tours» [24]. На основі якісній оцінці складемо профіль діяльності підприємств конкурентів (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Якісні показники діяльності конкурента Optima Tours

Показники	ПП «Еліта-тур»	Optima tours
Асортименти послуг	8	10
Якість обслуговування клієнтів	10	7
Рівень цін	7	6
Система знижок	6	6
Надання інформації	9	7
Рівень супровідних послуг	9	8
Імідж	8	8

*бали виставлено на основі вивчення відгуків клієнтів та турагентів про підприємства-конкуренти

На основі даних показників складемо профіль діяльності підприємств конкурентів (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Профіль діяльності підприємств-конкурентів «Еліта-тур» та Optima tours

Показники	ПП «Еліта-тур»										Optima tours									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Асортименти послуг								+												+
Якість обслуговування клієнтів										+							+			
Рівень цін							+									+				
Система знижок						+										+				
Надання інформації								+									+			
Рівень супровідних послуг									+									+		
Імідж								+										+		

Після складання профілю діяльності підприємств конкурентів складемо шкалу полярності (табл.2.9).

Таблиця 2.9

Профіль полярності основного конкурента

Показники	- Бали +																		
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Асортименти послуг								+											
Якість обслуговування клієнтів													+						
Рівень цін											+								
Система знижок										+									
Надання інформації											+								
Рівень супровідних послуг											+								
Імідж										+									

На основі профілю полярності можна зробити наступні висновки. Сильні сторони «Еліта-тур» у порівнянні з конкурентом – це якість обслуговування клієнтів, а слабкі - асортименти послуг. У зоні рівності перебувають такі показники як імідж, надання інформації, рівень цін, система знижок, рівень супровідних послуг. Таким чином, туристичне підприємство «Optima tours» є сильним конкурентом для «Еліта-тур», і треба працювати над тими сторонами діяльності підприємства, де він поступається конкуренту.

Для оцінки впливу факторів зовнішнього середовища зазвичай використовується SWOT - аналіз (оцінка сильних, слабких сторін, вивчення можливостей і загроз компанії). Саме такий аналіз вважається одним із найбільш точних та найефективніших для фірм задля проектування управлінських рішень в майбутньому. Тому і зараз пропоную звернутися до цього методу та переглянути результати дослідницької роботи у табл. 2.10.

Таблиця 2.10

SWOT-аналіз ПП «Еліта-тур»

Сильні сторони	**Слабкі сторони**
Досвід роботи на ринку туризму більше 20-ти років	Залежність успішності бізнесу від сезонності
Налагоджена система роботи із партнерами по наданню туристичних послуг	Не розвинений спектр внутрішнього туризму
Широкий асортимент пропонованих послуг, якісний туристичний пакет	Проблеми роботи у режимі on-line бронювання
Бренд, що вже встиг набрати популярності	Недостатність вильотів із регіонів
Гнучка цінова політика та наявність системи знижок для постійних клієнтів	Число конкурентів має тенденцію до збільшення
Можливості	**Загрози**
Збільшення відсоткового співвідношення виїзного туризму	Зниження кількості авіаперевезень
Розвиток технологій інтернет зв'язку	Зниження попиту на туристичні послуги
Робота над збільшенням кількості мобільних клієнтів, що мають змогу бронювати тури через інтернет	Збільшення попиту на «горящі» тури
Збільшення попиту на тури вартість більше 1000 дол	Посилення позиції міжнародних туристичних фірм

Тепер відкрита повністю картина на плюси та мінуси як внутрішнього середовища компанії так і зовнішнього можна сміло працювати над вирішення виниклих проблем та збільшувати кількість переваг над мінусами. Завдяки їм можемо кількісно виміряти вплив зовнішнього середовища на ефективність діяльності туропетатора ПП «Еліт-тур» (табл. 2.11).

Таблиця 2.11

Профіль зовнішнього середовища туроператора «Еліта-тур»

Чинники середовища	Важливість для галузі	Відмітка ступеня впливу	Напрямки впливу (+,-)	Інтегральний показник ступеня важливості чинника
Макросередовище				
PEST- чинники				

1.Політико-правові:				
1.1Недосконалість туристичного законодавства	3	3	-1	-9
1.2 Ускладнення візового режиму	3	1	-1	-3
1.3 Орієнтація на ринкове регулювання економіки	3	2	1	6
Разом				-6
2. Економічні:				
2.1 Спад обсягу надання турпослуг	3	2	-1	-6
2.2 Інфляція	3	3	-1	-9
2.3 Нестабільність та недосконалість системи податків	3	3	-1	-9
2.4 Зростання безробіття	3	3	-1	-9
2.5.Нестабільність курсу валюти	2	2	-1	-4
Разом				-37
3. Соціально-демографічні:				
3.1 Динаміка чисельності	3	1	-1	-3
3.2 Зміна статево-вікової структури населення	2	2	-1	-4
3.3 Відсутність кваліфікованих кадрів	3	3	-1	-9
Разом				-16
4. Технологічні:	3	3	1	9
Разом макросередовища:				-50
Мікросередовище:				
1. Споживачі	3		1	3
2. Постачальники	3		1	3
3. Конкуренти	3		-1	-3
Разом мікросредовище:				3

Аналізуючи табл. 2.11 робимо висновок про те, що на діяльність туристичного підприємства «Еліта-тур» справляють негативний вплив чинники макросередовища, як і на діяльність усіх підприємств галузі туризму.

Інтегральний показник визначається, як сума показників ефективності макро й мікро середовища туристичного підприємства, за формулою (2.1):

$$E_{інтегр} = E_{макроср} + E_{мікроср}, \quad (2.1)$$

де $E_{макроср}$ – показник ефективності макросередовища;

$E_{мікроср}$ – показник ефективності мікросередовища;

Якщо $E_{інтегр} > 0$, це свідчить про те, що чинники середовища створюють умови для ефективного функціонування туристичного підприємства «Еліта-тур».

Якщо $E_{інтегр} < 0$, означає функціонування туристичного підприємства «Еліта-тур» в даних умовах неефективне.

Щоб визначити ступінь впливу макросередовища на підприємство, як його ефективність, необхідно підсумувати показник важливості чинників даного середовища, використовуючи формулу 2.2.

$$E_{макроср} = \sum \left(I_b \times V_{\inf} \times D_{\inf} \right) , \qquad (2.2)$$

де $E_{макроср}$ – показник ефективності макросередовища;

Ib – важливість для галузі (Importance for branch);

Vinf – оцінка ступеня впливу (Valuation of influence);

Dinf – напрям впливу (Direction of influence).

Для туристичного підприємства «Еліта-тур» розрахуємо ступінь впливу макросередовища на підприємство, виходячи з показників "Профілю підприємства" (табл. 2.11) $E_{макроср}$= - 6 - 37 - 16 + 9= - 50.

Щоб визначити ступінь впливу мікросередовища на підприємство використаємо формулу 2.3.

$$E_{мікроср} = \sum \left(I_b \times V_{\inf} \times D_{\inf} \right), \qquad (2.3)$$

$E_{макроср}$ - показник ефективності мікросередовища;

Ib - важливість для галузі (Importance for branch);

Vinf - оцінка ступеня впливу (Valuation of influence);

Dinf - напрямок впливу (Direction of influence).

Для туристичного підприємства «Еліта-тур» даний показник дорівнює $E_{мікроср}$= 3+3-3=3. Для обчислення інтегральної оцінки ефективності туристичного підприємства «Еліта-тур» скористаємося формулою 2.1. $E_{інтегр}$ = - 50 + 3 = - 47

Отже в макросередовищі туристичне підприємство має більше небезпек, ніж можливостей. Основне завдання системи керування – забезпечити виробництво туристичного продукту, привабливого з погляду цільових ринків. Успіх залежить також і від дії посередників, конкурентів і різних

контактних аудиторій.

Оцінка ефективності бізнес-комунікацій туристичного підприємства буде неповною без визначення її економічної складової. Щоб оцінити поточне і перспективний фінансовий стан підприємства, проводиться фінансовий аналіз. (табл. 2.12).

Таблиця 2.12

Динаміки економічних показників діяльності ПП «Еліта-тур»

Найменування показника	Значення показника за роками			Ланцюгові індекси приросту (+), зниження (-), у %	
	2017	2018	2019	2018/ 2017	2019/ 2018
Чистий дохід , тис. грн	4345,1	4457,8	4854,2	2,59	8,89
Чистий прибуток, тис. грн	126,5	123,5	213,4	-2,37	72,79
Рентабельність, %	2,9	2,8	4,4	-	-
Плинність кадрів, %	16	8	8	-	-
Коефіцієнт фінансової незалежності	0,6	0,5	0,5	-16,67	-

Джерело: розрахунки на основі внутрішньої фінансової інформації туроператора

На підставі проведених розрахунків показників діяльності туристичного підприємства «Еліта-тур» за період 2017-2019 рр. можна зробити висновок про те, що підприємство прибуткове. Чистий дохід від реалізації збільшився на 8,89%; чистий прибуток зменшився на 72,79% в 2018 році зв'язку із оптимізацією витрат. Відповідно збільшилась рентабельність підприємства на 1,63 п.п. Незначні показники плинності кадрів свідчать про згуртованість команди підприємства. Коефіцієнт фінансової незалежності показують про правильне співвідношення власного та залученого капіталу.

Дослідивши все вище наведене, ми можемо дати інтегральну оцінку ефективності туристичного підприємства ПП «Еліта-тур» (табл. 2.13)

Таблиця 2.13

Інтегральна оцінка ефективності управління туристичним підприємством «Еліта-тур»

Сфера управління	Показник	Значення показника	Вагомість показника	Значення з урахуванням вагомості
Персонал	-рентабельність ФОП; -плинність кадрів; -кадровий потенціал	5 5 4	0,33 0,33 0,34	1,65 1,65 1,36
Фінанси	-рентабельність -фінансова стійкість - ліквідність	4 5 4	0,33 0,33 0,33	1 1,25 1
Маркетинг	-рекламна діяльність; -дослідження ринку; -імідж	3 4 4	0,33 0,45 0,22	0,99 1,8 0,88
Виробництво	-обсяг реалізації; -якість продукту; -асортимент	3 4 3	0,33 0,33 0,34	0,99 1,32 1,02
Збут	-канали збуту; -робота з туристичними агентами	3 5	0,50 0,50	1,5 2,5

З табл. 2.13 ми бачимо, що найбільш проблемними ланками є рекламна діяльність, а також асортимент основних додаткових послуг. Також туристичне підприємство слабо працює з туристичними агентами. Орієнтація тільки безпосередньо на пряму роботу з туристами не дозволить максимальний ефект. Орієнтація тільки на онлайн-продаж авіаквитків не є ефективним в умовах наявності у штаті співробітників, які пов’язані з туроператорською діяльністю. Управління персоналом також має достатньо високі показники ефективності. Виходячи з показників ефективності підприємства можемо дати оцінку ступеню досягнення цілей. Управління по іншим відділам підприємства є задовільною.

Висновки за розділом 2

Таким чином, за результатом дослідження можна зробити такі висновки:

1. Туристичний оператор «Еліта-тур» є успішним нішевим туроператором, який працює в сегменті дитячого туризму протягом 20 років. Союз національних бізнес рейтингів в 2016 році нагородив туристичного оператора з дитячого туризму «Еліта тур» титулом «Leader of the branch». Основним завданням системи менеджменту туристичної фірми “Еліта-тур” є організація виробництва турпродукту з урахуванням потреб споживачів на основі наявних ресурсів, для забезпечення рентабельності діяльності організації, розробка та прийняття стратегії менеджменту знань, організація інформаційного забезпечення менеджменту фірми, розширення ринку туристичних послуг.

2. Оцінка процесу формування та збуту дитячого туристичного продукту показала, що керівництвом оптимізуються витрати часу на обслуговування туристів, оскільки задокументований процес є підставою для внутрішнього і зовнішнього контролю з боку керівника підприємства. Найбільш відвідуваними напрямками протягом останніх трьох років були Болгарія, Словаччина та Угорщина. Серед побажань клієнтів слід виокремити розширення продуктової лінії з метою задоволення більшої кількості потреб клієнтів, а також ефективне використання засобів маркетингу та доступна інформативність.

3. Основне завдання системи керування – забезпечити виробництво туристичного продукту, привабливого з погляду цільових ринків. У той же чса туристичне підприємство слабо працює з туристичними агентами. Орієнтація тільки безпосередньо на пряму роботу з туристами не дозволить максимальний ефект.

РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ЕЛІТА ТУР» В НАПРЯМКУ РОЗВИТКУ ВНУТРІШНЬОГО ДИТЯЧОГО ТУРИЗМУ

Маркетингове дослідження ринку дитячого туризму в Україні

Маркетингові дослідження ринку необхідні для ведення здорового і успішного бізнесу, допомагають отримати відповіді практично на всі питання, що стосуються поточної ринкової ситуації, зрозуміти, що потрібно споживачам і як створювати продукт, який відповідає їхнім очікуванням і буде користуватися попитом.

Особливої уваги потребують маркетингові дослідження в період, коли туристична галузь опинилась на найнижчому за останні десятиріччя рівні у зв'язку з епідемією COVID-19. Міжнародний туризм за десять місяців 2020 року втратив 935 млрд доларів і повернувся до рівня 1990 року. Про це йдеться в доповіді Всесвітньої туристської організації ООН [44] (Рис. 3.1)

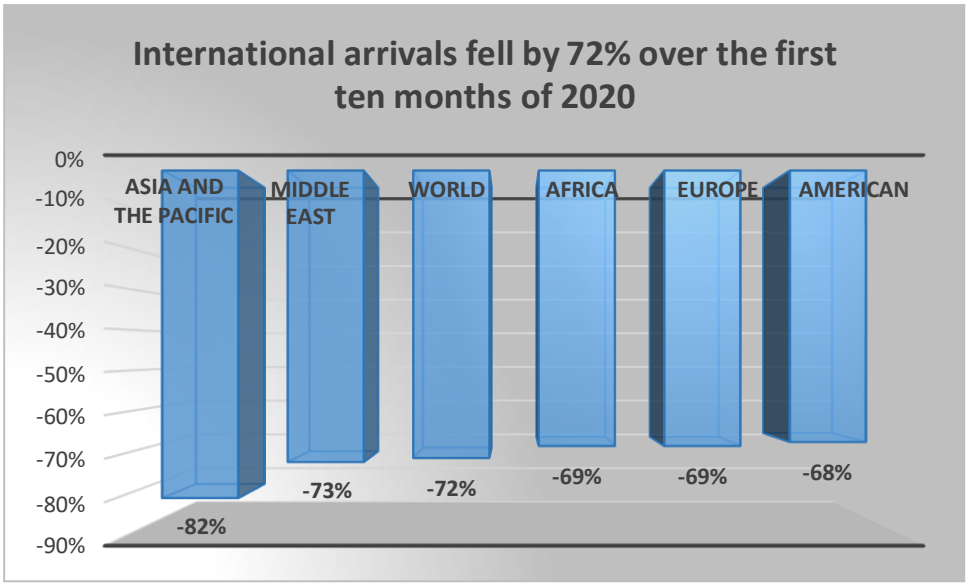


Рис. 3.1 Зменшення міжнародних прибуттів за період січень-жовтень 2020 за регіонами

У період з січня по жовтень 2020 року туристичні напрямки прийняли на 900 млн менше іноземних туристів в порівнянні з тим же періодом 2019 року. В ООН очікують, що до кінця цього року рівень світового туризму знизиться на 70-75%. У такому випадку галузь повернеться до рівня 1990 року зі зменшенням числа прибуттів на 1 млрд і втратою приблизно 1,1 трлн доларів. Повернення до рівня 2019 року за кількістю міжнародних прибуттів, займе приблизно від 2,5 до чотирьох років. В Азії та Тихоокеанському регіоні, першому регіоні, який зазнав впливу пандемії, і регіоні з найбільшими на сьогоднішній день обмеженням на подорожі, за перші десять місяців 2020 року кількість прибулих зменшилася на 82%. Близький Схід зафіксував 73% зменшення, тоді як Африка зафіксувала 69%. Міжнародні прибуття в Європу та Америку скоротились на 68%. У вересні та жовтні Європа зафіксувала менші зниження на 72% та 76% порівняно з іншими регіонами світу, після незначного, хоча і короткочасного відновлення, в літні пікові місяці липня та серпня. Відродження вірусу по всьому регіону призвело до відновлення деяких форм обмежень на поїздки. Однак Європа - це регіон, в якому більше напрямків (91% станом на 1 листопада 2020 р.) Послабили такі обмеження, головним чином серед держав-членів Шенгенської угоди.

Багато фахівців вважають, що в першу чергу відновлення піде за рахунок внутрішнього туризму, навіть в умовах 2020 року показав високу життєздатність. Туристи звернули увагу на можливість подорожей всередині країни, без виїзду (або вильоту) за кордон. Поняття "внутрішній туризм" отримало велику популярність, оскільки, як виявилося, в кожній країні є достатньо місць, які більшість батьків бояться відпускати дитину далеко і надають перевагу дитячому відпочинку в Україні.

Проаналізуємо пропозиції українських компаній, що спеціалізуються на дитячому туризмі.

Починаючи з 2015 року регулярно в приміщенні Київського палацу дітей та юнацтва проводиться фестиваль дитячих таборів та туризму KidsCampFest,

а саме виставка таборів та туристичних компаній, які займаються організацією дитячого відпочинку [45].

Під час проведення фестивалю пропонуються: провідні інноваційні проекти, творчі табори, спортивні, розвиваючі програми, мовні, денні, біля Києва та по всій Україні, від скаутів до канікулярних програм за кордоном, неформатні та звичайні, для дітей і підлітків.

Учасниками Фестивалю є:

- Дитячі табори
- Туристичні агентства
- Агентства освіти та відпочинку за кордоном

Фестиваль – 2020 зібрав більше 22 учасників (таборів, туристичних агенцій, агенцій освіти та ін.) та більше 300 оригінальних програм дитячого відпочинку

Під час проведення виставки можна дізнатись, як багато в Україні неймовірних, захоплюючих програм для дітей, про які багато хто з батьків не знає.

Туристичний оператор «Сант Валентин» [46] зарекомендував себе на туристичному ринку як професійний і постійно розвиваючийся туристичний оператор в області екскурсійних програм для школярів по Європі.

- 2002 рік – володар почесного диплому за успіхи в розвитку дитячого туризму. Дитячі тури були рекомендовані Міністерством освіти України всім столичним школам.
- з 2006 по 2010 рік – у проекті "Український туризм - очима української преси" туроператор "Сант Валентин" визнаний кращим оператором молодіжних програм.
- 2014 рік – лідер галузі. Срібло серед підприємств галузі за показниками фінансово-господарської діяльності.

В Табл. 3.1 надано приклади дитячих таборів, що розміщені на сайті туроператора "Сант Валентин". Вже на зимових канікулах 2021р. були пропозиції в Карпатах і Київській області

Таблиця3.1

Пропозиції від туроператора "Сант Валентин" (дитячі табори)

Тур	Дата/тривалість	Вартість	Входить у вартість
Табір, Пилипець	24.10.2020 (13 днів)	6850 грн+ з/д 1350 гривен	Трансфери, проживання в готелі (3-4 місця) харчування 3-разове; анімація, супутникове TV, Wi-Fi.
UNI CAMP & SKI	03.01.2021	7400 грн. + з/д і трансфер 1650 грн	Проживання (3-4-5 осіб), харчування 4-разове, критий басейн з підігрівом, спортзал, футбольне поле, тенісний корт, екскурсія в Мукачево та замок Паланок
FreeStyle & SKI	Дата заїзду: 03.01-10.01.2021	8 300 грн. + 1 650 грн. (ж/д билеты + трансфер)	проживание в котеджах (3-5 осіб), харчування 4-х разове, трансфер: з/д - табір - з/д - трансфер в Мігово, медицина, тренінги, мастер-класи, страхування, експрес курс «TRAVEL BLOG»
FRESH Talentshow , Пуща-Водиця	02.01-09.01.2021	7300	Проживання (2-3 особи), харчування 5-разове, медицина, шоу- і спорт- програма» студії, святкові заходи, майстер-класи, медична страховка.,

Джерело: складено автором за даними [46]

Пропозиції від "Сант Валентин" дитячих турів по Україні - Одеса, Карпати, Полтава, Радомишсль, Львів, Софіївка і ін. На сайті туристичного оператора "Сант Валентин" розміщені пропозиції дитячих турів 2019 року, ціни також позаминулорічні. Якщо у минулому році дитячі табори все ж таки намагались працювати, то екскурсійні тури (тривале перебування дітей в транспорті) практично не відбувались (Табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Пропозиції від туроператора "Сант Валентин" (дитячі тури)

Напрямок	Тривалість	Вартість	Входить у вартість
Полтава-Дніпро	2 дні (осінні і весняні ка нікули)	Від 1240	Проїзд комфорт-им автобусом, екскурсії, супровід групи гідом, 1 ніч в готелі + сніданок.
Чернівці	4 дні (вересень, жовтень, листопад)	1570 (ціна 2019р)	Автобус з гідом, квитки в фортецю в Хотині і Кам'янець-Подільському, нічліг в готелі «Київ» +сніданок (2-3 місне розміщення).
Одеса	4 дні (вересень, жовтень, листопад)	1740 (ціна 2019р) + з/д - 1280 або 1550 грн в залежності від потягу	Проживання в готелі 1ніч (по 2-3 особи); харчування:1 сніданок в міському кафе або готелі, 2 обіди в міському кафе, 1 автобусна екскурсія, 1 пішохідна екскурсія; супровід 2 дн

Львів	4 дні (вересень, жовтень, листопад)	1115+ з/д (ціна 2020р)	Проживання 1 ніч в готелі тур.класу (2-3 особи), харчування: 1 сніданок, 2-вечері; екскурсії за маршрутом: автобусна оглядова по Львову + Личаківський цвинтар; пішохідна «Середньовічний Львів».

Джерело: складено автором за даними [46]

Під час пандемії та карантинних обмежень представляються цікавими пропозиції, на сайті [47] щодо екскурсій – прогулянок на теплоході Дніпром, які організовуються для дитячого та сімейного відпочинку. Дійсно, достатньо важко знайти варіанти розваг та відпочинку зважаючи на карантинні обмеження. А спільний проект Пароплавної компанії «Гідропарк» [48] та Київського Академічного театру ляльок пропонує екскурсійні тури саме в форматі «розваги+карантин». В Табл. 3.3 представлено пропозиції, які були запроваджені в 2020 році, і проекти на 2021 рік.

Таблиця 3.3

Прогулянки на теплоході для дітей та сімейного відпочинку «Ляльковий театр на теплоході»

Програма	Час проведення	Найближча ст. метро	Вартість	Примітки
Театр ляльок для дорослих 1 год.	Планується в 2021 г.	Станція метро "Дніпро"	250 грн	Квитки на теплоході
Дитяча програма 1 год	Субота, Неділя	Станція метро "Дніпро"	200 грн (дорослі) 100 грн (діти до 12 років)	11.00 завершена в 2020 р.

Джерело: складено автором за даними [48]

Репертуар лялькового театру на теплоході, що пропонувався у вересні 2020р.

05.09.2020 - "Мишка та рожева стрічка";

06.09.2020 - "Івасик - Телесик";

12.09.2020 - "Івасик - Телесик";

13.09.2020 - "Хлопчик з мізинчик"

19.09.2020 - "Івасик - Телесик";

20.09.2020 - "Хлопчик з мізинчик";

26.09.2020 - "Івасик - Телесик";

27.09.2020 - "Хлопчик з мізинчик".

Цікаві пропозиції дитячого відпочинку на 2021 рік вже з'явились на сайті туристичного оператора *ОВ «Ростра»:*

Адреса: Україна, м Київ, вул. Драгоманова 20А (вул. Дмитрівська, 71);

E-mail: shel@rostra.com.ua

Телефони: + 38 067 783-73-58, + 38 050 357-88-72, + 38 096 255-55-62

Ліцензія: серія АВ № 566729 від 25.05.11 р

Сайт: https://rostra.com.ua/ [49].

Як туроператор підприємство існує на ринку надання туристичних послуг з травня 2006 р. Своїм же корінням сягає початку масового туристичного руху 70-х років – туристичних клубів «Романтик», «Геліос», «Подорожник», традиції яких формувались на засадах:

- здорового способу життя,
- бережливого ставлення до природи,
- поваги до своєї історії та культури.

Сфера діяльності – активний, спортивний та екстремальний туризм. Туроператор пропонує різноманітні активні тури для дітей та дорослих, які характеризуються певним підходом до виховання дітей під час походів, екскурсій, формування наметових таборів. Це відпочинок від електронних стресів та гуркоту машин та набуття елементарних навичок виживання в екстремальних умовах. З урахуванням побажань замовника пропонуються тури будь-якої складності та насиченості.

В Табл. 3.4 представлено різдвяні тури, спортивні та варіанти відпочинку в дитячих таборах від «Роста».

Таблиця 3.4

Пропозиції дитячого відпочинку на 2021 рік від туроператора «Роста»

1						
2	Зима 2019/2020	Різдво в Карпатах	Карпати	7/6	03-09.01.2021	3800.00
3	Зима 2020/2021	Піп Іван Чорногорський. Білий (	Карпати	4/7	05-08.02.2021	2200.00
4	Весна 2020 р.	Весняні канікули. В горах та печ	Карпати	7/6	21-27.03.2021	3500.00
5	Весна 2020 р.	Черкащина. Холодний Яр.	Черкащина	2/1		1000.00
6	Весна 2021 р.	Шість найвищих вершин Україн	Карпати	10/9	01-09.05.2021	3500.00
7	Весна 2020 р.	Страйкбольний клуб	Карпати	10/9		4000.00
1А	Літо 2021	Дитячий табір "Слідопит"	Карпати	11/10	01-11.06	4700.00
1Б	Літо 2021	Дитячий табір "Розвідник"	Карпати	11/10	01-11.06	4700.00
2Б	Літо 2021	Дитячий табір "Слідопит"	Карпати	11/10	11-21.06	4700.00
3А	Літо 2021	Дитячий табір "Розвідник"	Карпати	11/10	11-21.06	4700.00
3Б	Літо 2021	Дит.табір "Школа виживання"	Карпати	11/10	11-21.06	4700.00
4А	Літо 2021	Дитячий табір "Розвідник"	Карпати	11/10	21.06-01.07	4700.00
4Б	Літо 2021	Дит.табір "Спортивно-військови	Карпати	11/10	21.06-01.07	5000.00
5А	Літо 2021	Дитячий табір "Слідопит"	Карпати	11/10	01-11.07	4700.00
5Б	Літо 2021	Дит.табір "Школа виживання"	Карпати	11/10	01-11.07	4700.00

Джерело: сайт троператора "Роста» [49]

В якості прикладу наводимо програму туру «Різдво в Карпатах» (дати проведення 02-09. 01. 2021).

У вартість туру (3800 грн.) входить: проживання, харчування (3-разове гаряче + перекуси у мандрівках), вся програма (культурна, спортивна, екскурсійна); страховка; послуги інструктора; групове спорядження.

У вартість не входить: проїзд (потяг – авто) - 1600 грн., харчування у м. Івано-Франківську, вартість сауни (100,00 грн).

Вік: від 8 років.

Для туристичних агенств та постійних клієнтів існує гнучка система знижок.

Програма туру "Різдво в Карпатах 2021":

День 0. Зустріч на центральному зал. вокзалі м. Києва, від'їзд до м. Івано-Франківська.

День 1. Приїзд до с. Бистрець, розміщення, знайомство з місцевістю, оглядова прогулянка в гори, відпочинок. Вечір знайомств.

День 2. Прогулянка вкритими густим снігом горами, катання на надувних санчатах, вимокання до останньої нитки – бігом додому сушитись!

День 3. Пішохідна екскурсія до п. Марії до с. Дземброня. Обід з гуцульськими стравами. Після обіду - майстер-клас з майстрування Іґлу (крижаний будиночок зі снігу).

День 4. Приготування до Різдва: Різдвяна вечеря, ніч перед Різдвом… Бажано мати національний одяг. Це не обов'язково, але вишиванка буде у тренді з одягом місцевих гуцулів. Ввечері прийняття гостей-колядників!

День 5. Зранку прогулянка по селу, відвідування прикрашеної в дусі Різдва місцевої церкви. Дорогою зустрічається місцева малеча у яскравих гуцульських вишиванках, що ходить по хатах колядувати. Прогулянка в гори до старовинного гуцульського будинку. Ввечері перегляд мультика "Різдвяна Історія".

День 6. Ранкова прогулянка вздовж р. Руське. Креативний конкурс "Ліпка снігом на дерева", потрібно проявити фантазію і придумати щось цікаве. Ввечері прогулянка-квест до "будинку з привидами" – Хто сміливий – той отримає нагороду!

День 7. Прощальна прогулянка на льодовито-свіжому повітрі зимових Карпатських гір. Вечір спогадів.

День 8. Різдво не триває вічно. Від'їзд з бази "Срібна Косиця" вранці. День в Івано-Франківську. Приїзд до Києва вранці наступного дня.

На цьому ж сайті вже є пропозиції дитячого відпочинку влітку 2021 р. В якості прикладу розглянемо *програму дитячого табору «Слідопит»,* яка має спортивне направлення і розрахована на дітей віком від 8 років. *Проживання заплановано на турбазі «Срібна Косиця»,* яка розташована у віддаленому куточку Верховинських Карпат, в заповідній ущелині р. Бистрець, біля гуцульського села Бистрець, що простяглось на десяток кілометрів вглиб Карпатського заповідника. Це підніжжя невеликого хребта

Косарище, поряд з двома ставочками, що постійно поповнюються з кількох джерел кришталево чистою водою.

Час проведення: 01–11.06; 11–21.06; 01–11.07; 21.07–01.08; 21–31.08.2021 року

Вартість табору: 4700 грн. (дійсна до 1 лютого 2021 року)

У вартість входить: проживання, 3-разове харчування + перекуси у походах, вся програма (культурна, спортивна, екскурсійна), страховка, послуги інструктора, групове спорядження.

У вартість не входить: харчування у поїзді та у Івано-Франківську, вартість проїзду: 1600 грн. – поїзд (плацкарт) + авто.

Програма табору "Слідопит":

0-й день. Збір на залізничному вокзалі м. Києва, знайомство дітей/батьків з інструкторами, посадка у поїзд Київ — Івано-Франківськ.

1 день. Прибуття поїздом до м. Івано-Франківську, пересадка в мікроавтобус і під'їзд до місця проведення табору: с. Бистрець, Верховинського р-ну, база «Срібна Косиця». Розселення дітей по кімнатах, знайомство між собою. Інструктаж з правил безпеки, ознайомлення із розпорядком дня: зарядка та умивання; чергові під наглядом інструкторів готують їжу та накривають на стіл; в перші два дні діти отримують мінімум теоретичних знань, необхідних для перебування у природі; теорія чергується з практичними заняттями, іграми та конкурсами; програма складена таким чином, щоб при максимальній зайнятості не було одноманітності та нудьги.

2 – 3 день. 6-годинні прогулянки у гори. Перед кожним виходом перевіряється власне спорядження. Кожні 40 хв. група стає на перепочинок, під час якого можна поласувати ягодами. Обідає група біля кошар, де можна поласувати місцевим сиром.

4 день. Одноденна екскурсія до водоспаду та в «Долину змій». В цей же день група повертається на базу.

5 день. Відпочинок, ігри, аналіз попередньої подорожі.

6 день. Заняття та змагання з подолання скельної стінки.

7-9 день. Змагання “Ватра в екстремальних умовах” на здобуття головного призу табору, невеликі прогулянки в гори для закріплення теоретичних знань. В разі дощу всі забезпечені плащами. Зупинки поряд з джерелами чистої води. Вечір у тісному товариському колі.

10 день. Велика теренова гра «Скарби чаклунів». Вона займає півдня і проходить у глухій ущелині струмка Руського. Далі – стрільба з луків, пневматичної гвинтівки, катання верхи на конях, інші розваги. Хлопці самостійно заготовляють дрова: рубають та заносять їх до кухні, а потім розпалюють піч. Дівчатка хазяйнують біля столу. Десятий день присвячений підведенню підсумків, нагородженню переможців конкурсів та підготовці до від’їзду по домівках.

11 день. Мікроавтобус забирає групу близько 9.00, дорога до Івано-Франківська (3 години). У місті: екскурсії та відвідання музею, місцевих кав’ярень. Надвечір група сідає в поїзд, яким рано-вранці прибуває до Києва.

Особливі вимоги: До таборів допускаються діти віком від 8 років, з довідкою від терапевта про те, що вони практично здорові, з дозволом батьків, а також при наявності особистого спорядження.

Додаткова інформація: У програмі табору можливі зміни та корективи, зумовлені погодними умовами, прокладенням нових маршрутів чи появою додаткових технічних можливостей. Перед виїздом проводиться індивідуальна робота з кожним учасником, під час якої надаються актуальні консультації та допомога в підборі особистого спорядження.

Відомий портал дитячого відпочинку VLagere [50] наприкінці літнього сезону – 2020 оприлюднив наступну інформацію для своїх користувачів. «Важко оцінити збитки, які приніс цей рік туристичному бізнесу в усьому світі через пандемію. Мабуть ця галузь зазнала найвідчутніших втрат і виявилася однією з найбільш вразливих. Не став винятком і наш Портал. Літній сезон став практично провальним, і далеко не всі наші партнери, та й співробітники зможуть швидко оговтатися від понесених збитків. Організація дитячого відпочинку, це не тільки туроператори, бази відпочинку, табори та санаторії.

Це ще й сотні талановитих педагогів і аніматорів, які самовіддано і з величезним ентузіазмом роблять свою нелегку роботу. Але найбільше всього постраждали НАШІ ДІТИ. Не отримали можливість плідно відпочити, набратися сил і яскравих вражень, які запам'ятовуються потім на все життя. Попереду осінь, зима, весна і знову літо …. життя триває! Ми з величезною надією дивимося в майбутнє, хоча і не спостерігаємо виразної політики щодо поліпшення ситуації і підтримки з боку держави. Слідкуйте за нашими публікаціями в соц. мережах і на сторінках порталу. Ми робимо все можливе, щоб донести найактуальнішу інформацію.»

А наприкінці січня 2021 р. на сайті Порталу вже з'явилось повідомлення про можливість купити путівку в дитячий табір на море. Дитячі табори в Бердянську, а саме табори «Факел» і «Червона Гвоздика», з якими активно співпрацює VLagere, вже відкрили продаж путівок на літні канікули 2021. Графік змін та вартість путівок доступні на сторінках таборів, але, наприклад, табір «Червона Гвоздика» оголошує тільки приблизну (від 15500 грн) ціну путівки (Табл. 3.5). Оформити заявку можна OnLine.

Таблиця 3.5

Пропозиції табору «Червона Гвоздика» (м. Бердянськ) на сезон літо – 2021р

Зміна	Дати 2021р.	Кількість днів	Вартість, грн
1	03.06 – 22.06	20	Очікується
2	25.06 – 14.07	20	Очікується
3	17.07 – 05.08	20	Очікується
4	08.08 – 27.08	20	Очікується

Джерело: складено автором за даними порталу VLagere [50]

А табір «Факел» у тому ж м. Бердянськ вже оголосив ціни на літній відпочинок із знижкою в 10% для тих, хто вже колись був у таборі (Табл. 3.6)

Таблиця 3.6

Пропозиції від табору «Факел» (м. Бердянськ) на сезон літа – 2021р

Зміна	Дати 2021	Кількість днів	Вартість, грн
1	03.06 – 23.06	21	13 650
2	24.06 – 14.07	21	13 650
3	15.07 – 04.08	21	13 650
4	08.08 – 28.08	21	13 650

Джерело: складено автором за даними порталу VLagere [50]

Тематичні табори, з яких більш затребуваними є мовні із вивченням англійської мови, теж розмістили свої пропозиції на 2021 рік на порталі VLagere. В Табл. 3.7 розміщено пропозиції тих, хто знаходиться на території України.

Таблиця 3.7

Пропозиції «мовних» таборів на 2021 р.

Назва табору	Місце розташування	Тривалість зміни	Вартість
GREEN GROVE CAMP (13-17 років)	Карпати, Чернівецька обл.	11	7400
INDIGO ENGLISH CAMP (6-17 років)	с. Мартове, Харківська обл.	13	9300-9900
FIVE STARS – ЯРЕМЧЕ	Яремче, Івано-Франківська обл.	10	11500

Джерело: складено автором за даними порталу VLagere [50]

Таким чином, всі організатори дитячого відпочинку, туроператори, бази відпочинку, табори та санаторії готуються до сезону 2021 року і сподіваються провести його успішно.

Аналіз пропозицій туристичного оператора «Еліта-тур» на 2020-2021рр.

Орієнтація на внутрішній туризм в даний час є світовим трендом: внутрішній туризм неймовірно розвинений в Німеччині, Італії та багатьох інших європейських країнах, де він надає серйозний вплив на роботу транспортного, готельного та ресторанного бізнесів. Він передбачає підвищення привабливості території, інформування туриста про визначні

пам'ятки регіону та стимулювання його відвідування. Йдеться про розвиток територіального брендингу, заснованого на культурних і історичних особливостях регіону. Туристичний оператор "Еліта Тур" в першу чергу заявляє про свої зарубіжні проекти (Туреччина, Болгарія). Список країн, куди туроператор пропонує дитячі тури, достатньо великий: Греція, Італія, Словаччина, Чорногорія, Угорщина – країни, які користуються найбільшою популярністю серед клієнтів.

Втім, ще є пропозиції дитячого відпочинку в Іспанії і Англії.

Проаналізуємо основні, традиційні закордонні пропозиції дитячого від «Еліта-тур». Як вже було сказано вище, табори в Туреччині і Болгарії займають чи не найголовніші позиції в списку турів оператора. На сайті туроператора вже розміщено пропозиції на літо 2021 р., зокрема, по Туреччині (Табл. 3.8)

Таблиця 3.8

Пропозиції туристичного оператора «Еліта-тур» дитячого відпочинку в Туреччині, Анталія (Спортивний табір «Олімпус»), літо 2021

Заїзди	20 ночей/21 день	14 ночей/15 днів	10 днів	7 ночей/8 днів
10.05.2021 - 30.05.2021	700 USD	570 USD	540 USD	520 USD
31.05.2021 – 21.06.2021	750 USD	610 USD	580 USD	560 USD
21.06.2021 – 12.07.2021	850 USD	700 USD	650 USD	610 USD
12.07.2021 – 02.08.2021	750 USD	610 USD	580 USD	560 USD
02.08.2021– 23.08.2021	750 USD	610 USD	580 USD	560 USD

Джерело: складено автором за даними сайту [43]

У вартість включено: 4-х місне розміщення в кампусі Академії туризму в Анталії, 4-х разове збалансоване харчування, щоденна розважальна програма, спортивні програми (локації).

Додатково оплачується: авіапереліт, трансфер в аеропорт, медичне страхування.

Слід звернути увагу на те, що авіапереліт (від 170 USD) суттєво (від 25 до 30%) збільшує загальну вартість туру.

Туристичний оператор «Еліта-Тур» – ексклюзивний представник табору «Midia Grand Resort»***+ (Болгарія) в Україні (Додаток В). В 2020 р. в цьому таборі запроваджено новий анімаційний проєкт від продюсерського центу "BE STAR" – яскрава, креативна, навчальна ідея. Традиційно дитячий табір Midia Grand Resort відвідують зіркові гості: співаки, телеведучі, відомі танцюристи. Вони завжди відкриті до спілкування з дітьми, готові поділитись з ними своїм досвідом і зірковими уміннями. Здешевлення дитячих турів до Болгарії відбувається завдяки автобусному перевезенню до місця розташування таборів. Відповідно, з 15 днів, що заявлені в турі, безпосередньо в таборі діти перебувають 12 діб. Пропозиції від «Еліта-тур» в Болгарії представлено в Табл. 3.9

Таблиця 3.9

Пропозиції туристичного оператора «Еліта-тур» дитячого відпочинку в Болгарії, літо 2021

VIP-табір “BE STAR”, Варна	15 днів з дорогою (автобус) 04.06 – 15.08	445 євро+500 грн	2-х і 3-х кімнатні апартаменти по 2-3 особи в кімнаті, кондиціонер, санвузол, балкон
VIP-табір «Midia Grand Resort»***+, Ахелой	15 днів з дорогою (автобус) 04.06 – 15.08	455 евро + 500 грн - діти до 18 років	

Джерело: складено автором за даними сайту [43]

У вартість входить: проїзд автобусом євро класу, проживання в готелі 12 ночей, 4-х разове харчування, анімаційна програма, користування басейном, спортивним майданчиком та інвентарем, безпровідний зв'язок WI-FI, цілодобова охорона, рятувальна служба, мед.страхування, послуги керівника групи, курортна такса.

Додатково оплачується: екскурсії (Табл. 3.10), особисті витрати. Студенти - доплата до дитячої вартості - 50 євро. Пропозиції екскурсій, що організовуються в таборі, розміщено в Табл.

Таблиця 3.10

Екскурсії, що пропонуються в дитячому VIP-таборі «Midia Grand Resort»*+**

НАЗВА ЕКСКУРСІЇ	ДНІ ТИЖНЯ	ЧАС	ЦІНА євро
NEW! ПРОГУЛЯНКА ДО ОСТРОВА СВ.АНАСТАСІЇ	ПН - НД	09:00	28 євро
СОЗОПОЛЬ – ПРОГУЛЯНКА	ПН - НД	08:30	20 євро
СОЗОПОЛЬ – РІЧКА РОПОТАМО	ПН - НД	08:30	22 євро
ПРОГУЛЯНКА НА ПІРАТСЬКІЙ ШХУНІ	СР / ЧТ / НД	16:00	21 євро
ЗАХІД СОНЦЯ НА ЯХТІ	ПН - НД	18:00	20 євро
НЕСЕБР – ПАНОРАМА	ПН - НД	18:30	10 євро
БОЛГАРСЬКЕ СЕЛО + вечеря	СР / ПТ	18:00	21 євро
ACTION AQUAPARK	ПН - НД	13:30	19 євро
AQUA PARADISE	ПН - НД	14:30	24 євро
АКВАПАРК /ACTION AQUAPARK & AQUA PARADISE/ FULL DAY	ПН - НД	10:30	27 євро
ГІРСЬКА ПРОГУЛЯНКА НА ДЖИПАХ	ПН - НД	17:00	28 євро
БУРГАС – ШОПІНГ	ПН - НД	14:00	11 євро
ДИСКОТЕКА SUNNY BEACH (тільки з 16 років) – Lazur, Orange, Vickng	ПН - НД	23:00	9 євро

Джерело: складено автором за даними сайту [43]

Таким чином, головним напрямком роботи «Еліта Тур» є все ж таки елітний дитячий відпочинок, вартість якого достатньо висока. При цьому ще слід урахувати додаткові витрати на екскурсії і майстер-класи в рамках програми від відомих українських артистів у співробітництві з продюсерським

центром «BE STAR». Скористатись такими пропозиціями зможуть далеко не всі українські сім'ї з дітьми.

Однак, в даний час слід особливу увагу звернути на роботу на внутрішньому ринку. Особливо потреба в розвитку внутрішнього туризму загострилась під час карантинних заходів, пов'язаних із розповсюдженням COVID-19, коли закриття кордонів не можливо передбачити і, відповідно, спланувати виїзні тури. Проаналізуємо пропозиції "Еліта Тур" в Україні на найближчий час - зиму 2020 і першу половину 2021 року (Табл. 3.11).

Таблиця 3.11

Пропозиції дитячого відпочинку в Україні туристичного оператора «Еліта-тур», зима 2020 – весна 2021рр

Табір	Дата/Тривалість	Вартість	Розміщення	Харчування
VitaPark Станіславський Яремче	з 24.12.2020 по 30.12.2020 7 днів з дорогою	5500 грн + з/д*		
VitaPark Станіславський Яремче	20.03 - 27.03 - 8 днів з дорогою	6355 грн + з/д*	*«Стандарт», двомісне розміщення з окремими ліжками.*	дворазове харчування «шведський стіл» + комплексні обіди (триразове харчування).
VitaPark Станіславський Яремче	20.03 - 26.03 - 7 днів з дорогою	5500 грн + з/д *		
Reikartz Карпати 4* с. Жденієво, Воловецький р-н, Закарпатська обл.	7 днів з дорогою з 24.12.2020 по 30.12.2020	5650 грн + з/д **	*«Стандарт», двомісне розміщення з окремими ліжками*	триразове харчування

*У вартість входить: проживання у готелі VitaPark Станіславський Яремче, дворазове харчування по системі «шведський стіл» та комплексні обіди, трансфер (залізнична станція Яремче – готель VitaPark Станіславський Яремче – залізнична станція Яремче, анімаційна програма, майстер-класи, квести, відвідання ігрової кімнати.

**У вартість входить: проживання у готелі Reikartz Карпати 4*, триразове харчування , трансфер (залізнична станція Воловець – готель Reikartz Карпати – з залізнична станція Воловець), басейн (можна самостійно записатися у СПА корпусі , анімаційна програма та відвідання ігрової кімнати, мотузковий парк (один раз для кожного учасника), майстер-класи, квести.

Програма зимового туру Канікули в Яремче:

День 1. 24.12.2020: Виїзд з Києва

День 2. 25.12.2020: Прибуття потягу, трансфер від залізничної станції Яремче (їхати до готелю 10 хв.) – *згідно розкладу вашого потягу*. Раннє заселення в готель *VitaPark Станіславський Яремче*

08:30–11:00 – Сніданок за системою «шведський стіл»

10:00 – Відкриття ігрової кімнати

11:00 – Весела рахунка на свіжому повітрі

12:00 – Квестова гра "Welcome в "Станіславський"13:00–

15:00 – Комплексний обід

15:00 – Арт-терапія «Зимня краса»

18:00–20:00 – Вечеря за системою «шведський стіл»

20:00 – Вечірня гра "Хто Я?" у залі ресторану

День 3. 26.12.2020

08:30–11:00 – Сніданок за системою «шведський стіл»

10:00 – Відкриття ігрової кімнати

11:00 – Гуцульська руханка

12:00 – Творча майстерня «Ловець снів»

13:00–15:00 – Комплексний обід

15:00 – Паперова арт-терапія

17:00 – Вечірній перекус на мангалі. Гріємось теплим какао та смажимо маршмелоу

18:00–20:00 – Вечеря за системою «шведський стіл»

День 4. 27.12.2020

08:30–11:00 – Сніданок за системою «шведський стіл»

10:30 – Весела руханка

12:00 – Весела подорож на гору "Hollywood Яремче"

13:00–15:00 – Комплексний обід

15:30 – Фото-Квест

18:00–20:00 – Вечеря за системою «шведський стіл»

19:30 – Вечірній кінотеатр у залі ресторану з попкорном

День 5. 28.12.2020

08:30–11:00 – Сніданок за системою «шведський стіл»

10:00 – Відкриття ігрової кімнати

10:30 – Гуцульська руханка

12:00 – Творча майстерня «Я художник, Я так бачу!»

13:00–15:00 – Комплексний обід

15:00 – Майстер клас з Миловаріння

18:00–20:00 – Вечеря за системою «шведський стіл»

19:30 – Вечірня гра «Мафія» у залі ресторану. Kinder-Party

День 6. 29.12.2020

08:30–11:00 – Сніданок за системою «шведський стіл»

10:00 – Відкриття ігрової кімнати

10:30 – Гуцульська руханка

12:00 – Майстер клас з Твістингу

17:00 – Виселення з готелю

Видача ланч-боксів в дорогу

Трансфер до залізничної станції Яремче згідно розкладу Вашого потягу

День 7. 30.12.2020

Прибуття до Києва.

До програми весняного туру «Весняні канікули в Яремче» 20.03.2021 - 27.03.2021 (8 днів з дорогою) входить:

- Трансфер від залізничної станції Яремче і назад (їхати до готелю 10 хв.);
- Проживання в готелі *VitaPark Станіславський Яремче;*
- *Триразове харчуванн;я*
- Квестові ігри на свіжому повітрі;
- Творчі майстерні;
- Майстер-класи;
- Подорожі за радіальними маршрутами.

Таким чином, «Еліта Тур» вже взимку 2020-2021 рр. розробили привабливі пропозиції щодо дитячого відпочинку всередині країни. З огляду на те, що епідемічна ситуація на літо-2021 є важко прогнозованою, підприємству слід звернути особливу увагу на розвиток внутрішнього дитячого відпочинку і розробку відповідних цікавих і прийнятних за ціною турів.

Розробка підліткового туру по м. Київ для абітурієнтів "Обирай 242"

Пропонується тур для підлітків, що навчаються у 10-11 класах і готуються поступати в ВНЗ м. Київ. Ідея створення такого туру виникла у зв’язку з наступними обставинами:

По-перше, в умовах карантину навчальні заклади працюють в дистанційному режимі і майбутні абітурієнти не мають можливості в будь-який час відвідати університет і побачити все «вживу».

По-друге, людина, яка приїжджає в Київ з метою вибору ВНЗ, вимушена шукати місце ночівлі, що є проблемою, тому що у зв'язку з триваючою епідемією COVID-19 в Київській області карантин продовжили до 28 лютого 2021 року. Крім того, користування міським транспортом протягом всього часу перебування в місті є небезпечним, знову таки, з причини епідемічної ситуації.

Мета туру: Показати майбутнім абітурієнтам найкращі ВНЗи столиці, які проводять підготовку за спеціальністю 242 "Туризм".

Кількість людей під час пересування в автобусі по м. Київ обмежується карантинними вимогами (15 осіб у 30-місному автобусі «Isuzu»).

Перелік ВНЗ, включених до туру, не можна вважати повним. По-перше, у зв’язку із обмеженнями карантину було вирішено розробити 1-денний тур, без надання послуг з ночівлі. По-друге, час відвідування кожного закладу і загальна тривалість туру обмежується пересуванням транспорту по м. Київ

(ВНЗ розташовані в різних районах міста, як на правому, так і лівому березі). До списку було включено державні ВНЗ, але він може бути змінений у відповідності до побажань абітурієнтів або пропозицій університетів:

- Київський університет культури
- Міжрегіональна академія управління персоналом (МАУП)
- Університет економіки та права "КРОК"
- Київський національний університет культури і мистецтв (КНУКіМ)
- Київський національний лінгвістичний університет (КНЛУ)
- Київський національний торговельно-економічний університет (КНТЕУ)
- Київський національний університет імені Тараса Шевченка (КНУ)
- Національний авіаційний університет (НАУ)
- Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова (НПУ)
- Національний транспортний університет (НТУ)
- Національний університет харчових технологій (НУХТ)
- Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського (ТНУ)

Проведені оцінки мінімального часу, необхідного для відвідування певного закладу, та відстані між різними університетами показали, що навіть ті 12 закладів, що увійшли в неповний список, відвідати в один день неможливо. Тому запропоновано два маршрути, які, знов таки, можуть бути змінені у відповідності до попередньої домовленості (узгодження часу, присутність співробітників) із університетами. Ресторан McDonal's було обрано для сніданку та вечері у зв’язку з тим, що він зручно розташований, привабливий для молоді і це чи не єдиний заклад, який надавав послуги харчування «на винос» під час суворого карантину.

Маршрут 1

Площа залізничного вокзалу «Центральний» — ресторан McDonal's — Міжрегіональна академія управління персоналом (МАУП) — Київський університет культури — Національний транспортний університет (НТУ) — Національний університет харчових технологій (НУХТ) — Київський

національний торговельно-економічний університет (КНТЕУ) — Університет економіки та права "КРОК" — ресторан McDonal's — Площа залізничного вокзалу «Центральний» (Табл. 3.12).

Таблиця 3.12

Програма 1 туру для абітурієнтів "Обирай 242"

Час	Програма туру	Відстань, км
9.00	Зустріч із абітурієнтами на Вокзальній площі та посадка у комфортабельний 30 - містний автобус Isuzu	
09:10 - 09:30	Сніданок у McDrive (умови карантину)	6.3
09:50 - 10:30	Міжрегіональна академія управління персоналом (МАУП) 21000/14000	4
10:45 - 11:25	Київський університет культури	2.1
11:35- 12:10	Національний транспортний університет (НТУ) 26000/12600	4.5
12:30 - 14:10	Національний університет харчових технологій (НУХТ) 24000/12800	18
14:10 – 14:50	Обід в студентській їдальні НУХТ	
15:30 - 16:10	Київський національний торговельно-економічний університет (КНТЕУ) 25810/12500	20
16:45 - 17:35	Університет економіки та права "КРОК" 20000/15000	7
17:55 -18:40	McDonal's (умови карантину)	
19:00	Залізничний вокзал. Закінчення туру	

Джерело: складено автором

На Рис. 3.1 представлено маршрут 1 розробленого туру, який, знов таки, може бути змінений у відповідності до списку навчальних закладів і узгодженого часу перебування в певному закладі.

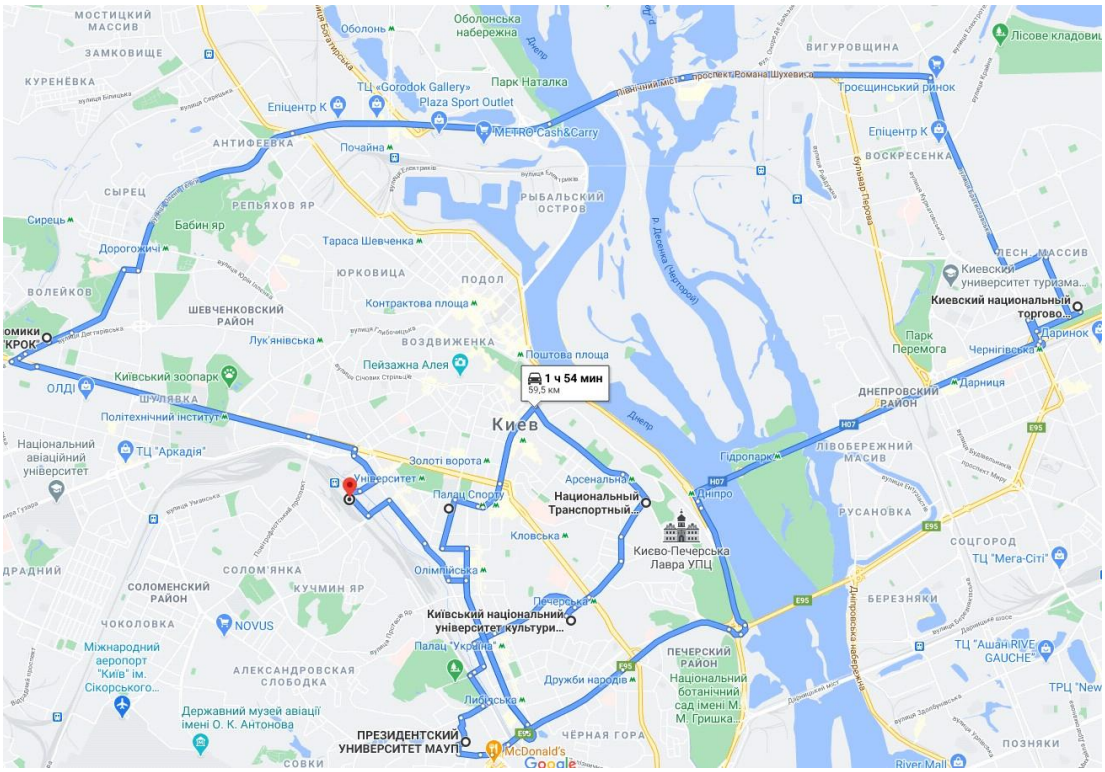


Рис. 3.1 Маршрут 1 туру для випускників шкіл «Обирай 242»

Джерело: складено автором

Тож, до Маршруту 1 увійшли тільки частина ВНЗ, які надають освіту за спеціальністю 242 «Туризм». Іншу частину навчальних закладів за Маршрутом 2 пропонується відвідати наступного разу, або ці два маршрути можуть бути об'єднані в 2-денний, якщо будуть відсутні карантинні обмеження щодо перебування в закладах розміщення.

Маршрут 2

Площа залізничного вокзалу «Центральний» — ресторан McDonal's — Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського (ТНУ) — Київський національний лінгвістичний університет (КНЛУ) — Київський національний університет імені Тараса Шевченка (КНУ) — Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова (НПУ) — Київський

університет туризму, економіки і права (КУТЕП) — Національний авіаційний університет (НАУ) — ресторан McDonal's — Площа залізничного вокзалу «Центральний» (Табл. 3.13).

Таблиця 3.13

Програма 2 туру для абітурієнтів "Обирай 242"

Час	Програма туру	Відстань, км
9.00	Зустріч із абітурієнтами на Вокзальній площі та посадка у комфортабельний 30 - містний автобус Isuzu	
09:10 - 09:30	Сніданок у McDrive (умови карантину)	
09:50 - 10:30	Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського (ТНУ) 22600/16800	6
10:45 - 11:30	Київський національний лінгвістичний університет (КНЛУ) 26658	3
11:45 - 12:50	Київський національний університет імені Тараса Шевченка (КНУ) 37 300 /22 400	2
13:00 - 13:40	Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова (НПУ) 22800	0,6
13:40 – 14:20	Обід в студентській їдальні університету ім. М.П.Драгоманова	
14:55 - 15:50	Київський університет туризму, економіки і права (КУТЕП) **24200/13000**	13
16:30 - 17:10	Національний авіаційний університет (НАУ) 26000/22100	20
17:25 -18:20	McDonal's (умови карантину)	6
19:00	Залізничний вокзал. Закінчення туру	

Джерело: складено автором

Зранку да станції «Київ» прибувають потяги з Івано-Франківська, Запоріжжя, Дніпра, Кам'янець-Подільського, а також чисельні приміські автобуси. Тож, важко знайти більш зручне місце для точки відправлення і повернення запропонованих маршрутів.

На Рис. 3.2 представлено Маршрут 2 розробленого туру, загальна довжина якого, як і в першому варіанті, складає приблизно 50 км.

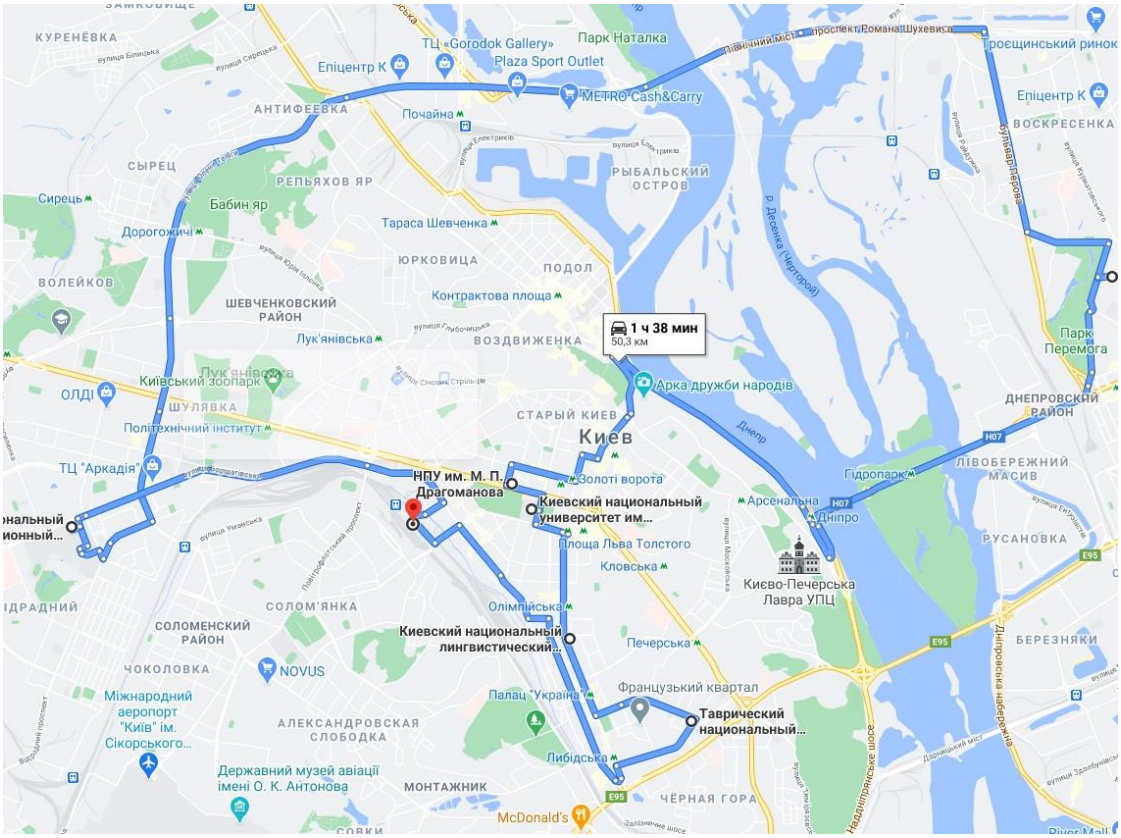


Рис. 3.2 Маршрут 2 туру для випускників шкіл «Обирай 242»

Джерело: складено автором

Паралельно із складанням маршруту і програми туру, було проведено оцінки вартості навчання за спеціальністю 242 «Туризм» в різних університетах м. Київ. Передбачається, що попередній моніторинг умов вступу і навчання в університетах входить в обов’язки менеджера, який організовує і обслуговує групу під час туру. Деякі університети окремо виділяють дистанційну форму освіти з відповідно більш низькою вартістю навчання. Наприклад, Університет економіки та права "КРОК" пропонує знижку у 25% при навчанні в дистанційному режимі.

Таблиця 3.14

Калькуляція туру для випускників шкіл «Обирай 242»

№ з/п	Калькуляційна стаття	Показники		
		Кількість	Ціна	Вартість
1	Страховка	15	140	2100
2	Транспорт			
	Оренда автобусу	15	67	1000
3	Харчування			
	Обід комплексний	17	40	680
4	Заробітна плата гіда/екскурсовода	15	200	3000
5	Витрати на рекламу	0	0	0
6	Виробнича собівартість	-		6780
7	Націнка	25%		1695
8	Вартість обслуговування групи			500
9	Ціна на одну особу без ПДВ			598
10	ПДВ (на одну особу)	20%		92
11	Ціна на одну особу з ПДВ			690

Джерело: складено автором

Як можна побачити з табл. 3.14, для організації та проведення туру залучається два супроводжуючих, однин з них – власне, організатор туру, а другий – екскурсовод.

Супроводжуючий (організатор) туру – співробітник туристичного підприємства, фактично, людина, яка отримує на в «Еліта Тур» заробітну платню. До обов’язків менеджера – організатора туру (в таблиці – вартість обслуговування групи 500грн.) відноситься:

- Замовлення автобусу, укладання угоди на транспортне обслуговування;
- Зустріч і збори групи на вокзальній площі;
- Узгодження з керівництвом університетів організаційних питань щодо відвідування закладу (присутність компетентних співробітників, час відвідування, наявність рекламної продукції, тощо);
- Організація екскурсійного супроводу під час пересування між університетами по місту протягом всього туру;
- Організація харчування групи під час обіду;

– Консультаційна допомога учасникам туру.

До обов’язків екскурсовода відноситься:

– Здійснювати екскурсійний супровід у відповідності до маршруту пересування автобусу;
– За необхідністю корегувати інформацію, що надається під час автобусної екскурсії, у відповідності до зміни маршруту;
– До вмісту екскурсії включати місця, які зустрічаються за маршрутом і можуть бути особливо цікавими підліткам;
– Знаходитись разом з групою протягом всього туру.

Реєстрація на ЗНО випускників поточного року триватиме з 01 лютого до 05 березня 2021 року. Але тури для випускників шкіл «Обирай 242» слід проводити протягом 4-х місяців (лютий – травень), тому що навіть за умови обраних дисциплін для здачі ЗНО можуть бути різні варіанти вибору спеціальності.

У відповідності до таблиці 3.14, виробнича собівартість цього туру на одну людину – 452 грн; ціна туру без ПДВ – 598 грн; ціна з ПДВ – 690 грн. Прибуток туристичного підприємства за один тур і одну групу з 15 туристів для підприємства буде складати 1695 грн. При цьому слід нагадати, що в якості організатора – супроводжуючого та екскурсовода зможуть працювати співробітники підприємства.

Таблиця 3.15

Прогнозний план реалізації туру «Обирай 242» на лютий – травень 2021 року

Період	Кількість реалізованих турів	Дати заїздів
Лютий	8	6.02; 7.02; 13.02; 14.02; 20.02; 21.02; 27.02; 28.02
Березень	8	6.03; 7.03; 13.03; 14.03; 20.03; 21.03; 27.03; 28.03
Квітень	8	3.04; 4.04; 10.04; 11.04; 17.04; 18.04; 24.04; 25.04
Травень	8	01.05; 02.05; 08.05-09.05;

		15.05; 16.05; 22.05; 23.05;

Джерело: складено автором

Розрахуємо валовий дохід (виручка) від реалізації турпродукту (послуг):

$$Валовий\ дохідвід\ реалізації = кількість\ туристичної\ послуги * ціна$$

За умови наявності в автобусі 15 осіб і з урахуванням загальної кількості проведених турів отримаємо (з Табл. 3.14 і Табл. 3.15):

$$В_д = 15*32*598 = 287200 \text{ грн.}$$

Тоді чистий дохід з урахуванням 20% ПДВ складає:

$$Ч_д = \frac{287200}{1,2} = 239333 грн$$

Розрахуємо валову собівартість послуг:

$$Валова\ собівартість = Виробничасобівартість * Кількість\ послуги$$

$$С_в=6780*32=216960 \text{ грн.}$$

Тоді валовий прибуток дорівнює:

$$Пв = 239333 – 216960 = 22373 \text{ грн.}$$

З урахуванням сплати ПДВ, чистий прибуток підприємства від реалізації туру для випускників шкіл «Обирай 242» становитиме:

$$Пч = 22373-0,18*22373 = 18346 \text{ грн.}$$

Дані розрахунків занесемо в Табл. 3.16

Таблиця 3.16

Фінансові результати від продажі туру

Показники	**Сума, грн.**
Валовий дохід від надання послуг	287200
Чистий дохід від надання послуг	239333
Собівартість послуг	216960
Валовий прибуток	22373
Податок на прибуток (18%)	4027,2
Чистий прибуток	18346

Джерело: складено автором

Таким чином, тур, організований практично в міжсезоння, буде прибутковим, не потребує особливих витрат на його рекламування і впровадження, може бути модернізований у відповідності до вимог споживачів і зацікавленості різних спеціальностей університетів у професійно – орієнтаційній роботі.

Висновки до Розділу 3

Проведене маркетингове дослідження пропозицій дитячого відпочинку від туристичних підприємств, що спеціалізуються на даному напрямку роботи.

Аналіз показав, що поряд із наявністю значних труднощів, пов'язаних з карантинними обмеженнями, з'являються нові цікаві пропозиції (наприклад, спільний проект пароплавної компанії і лялькового театру).

Практично всі туристичні підприємства регулярно оновлюють інформацію на власних сайтах, пов'язану з новими пропозиціями на сезон весна – літо 2021 року.

В якості пропозиції щодо диверсифікації роботи туристичного оператора «Еліта Тур» розроблено новий тур для підлітків – майбутніх абітурієнтів «Обирай 242» по м. Київ. Дана пропозиція дозволить використати можливості «низького» сезону (лютий – травень), за проведеними оцінками тур є прибутковим, буде цікавим як для університетів столиці, так і підлітків, що обирають майбутню спеціальність. Тур може бути модифікованим (маршрут, час проведення, спеціальності) у відповідності до попиту абітурієнтів, пропозицій ВУЗів та зміни карантинних обмежень.

РОЗДІЛ 4 АНАЛІЗ ІНТЕРНЕТ-КОНТЕНТУ ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА «ЕЛІТА ТУР»

Функціональні можливості програмного комплексу «САМО-тур»

Туристичний оператор "Еліта тур" в своїй роботі використовує інформаційну систему САМО-тур. САМО-тур є продуктом компанії САМО-софт, яка спеціалізується на туризмі. Продукцією цієї компанії користуються багато туристичних операторів, наприклад, JoinUp. Само-тур - це комплексна система, створена для допомоги туроператора, а саме: створення та управління продуктом, онлайн-продажу, складання турів, інтеграція зі страховими компаніями і т. д. Самостійно створювати власну базу даних з графічним інтерфейсом, а потім інтегрувати її з необхідними для формування туру ресурсами - досить непроста і тривала робота для туристичного підприємства. Крім того, необхідно буде зробити форму введення даних для користувача щоб він зміг поставити необхідні параметри для туру або готелю. Встановивши в своєму офісі САМО-тур, туроператор автоматично отримує всі необхідні для роботи ресурси.

Програмний комплекс призначений для автоматизації та систематизації роботи туроператорів. Основне призначення програми - автоматизація діяльності оператора: опис і квотування послуг, створення турпакетів, розрахунок прайс-листів, оформлення заявок і т.д.

Модулі, які входять в базовий функціонал цієї програми, дозволяють:

- налагодити зручну і ефективну систему роботи з формування туристичних продуктів і спеціальних пропозицій, з бронювання турів і готельних номерів, а також з обліку платежів
- отримувати точну та актуальну інформацію про роботу туроператора завдяки системі звітів і статистики.

Спрощено схему роботи інформаційної системи можна представити таким чином:

- Задається напрямок поїздки (міста, країни).
- Вказуються бажані дати. При цьому важливо розуміти, чим менше прив'язка до конкретних дат - тим цікавіше може бути маршрут і нижче ціна.
- Встановлюється реальний бюджет поїздки на людину (або на кілька людей)
- Додаються додаткові побажання по насиченості маршруту, тематиці і т.д.

Далі інформаційна система дозволяє швидко і надійно здійснити наступні *етапи створення туру*:

- Робиться первинний розрахунок варіантів відповідно до бюджету.
- Стверджується детальний маршрут відповідно до вимог клієнта.
- Бронюються квитки, готелі, екскурсії.
- При необхідності оформлюється віза.
- Складається докладний маршрутний лист.
- Оформляються всі необхідні документи.
- Здійснюється інформаційна онлайн підтримка 24/7 під час подорожі. *Автоматизація обліку* діяльності туроператора містить наступне:
- Довідники послуг
- Формування туристичних продуктів
- Оформлення заявок будь-якої складності
- Облік і контроль бронювання
- Формування спеціальних пропозицій
- облік платежів
- Гнучкий механізм ціноутворення
- Друк документів
- Облік винагород клієнтів
- Висока продуктивність
- Захист персональних даних.

Простота користування системи полягає в наступному:

- Дружній інтерфейс
- Зручність для створення нових звітів або шаблонів документів
- Гнучка система адміністрування
- Швидкість і зручність бронювання заявок
- Online додаток для iPad і iPhone.

Додаткові можливості системи:

- Сполучення з поштовими програмами
- Інтеграція з 1С Бухгалтерією
- Візуальний контроль продажу послуг, що квотуються
- Розрахунок прайс-листів з можливістю вивантаження в Excel, XML
- Універсальний механізм імпорту / експорту
- Особистий кабінет для агентств на вашому сайті
- Унікальна система завдань. Видалення цін і розрахунок прайс-листів у відкладеному режимі
- Можливість повної інтеграції з іншими туроператорами
- Автоматизована система розсилки
- Інтеграція з платіжними системами і банками
- Підключення до пошукової системи "Андромеда"
- Можливість аналізу інформації завдяки формуванню системи звітів.

ШРИ ЛАНКА, МАЛЬДИВЫ

Расчет №1 по запросу от 01.07.17
Контакт: Имя, 380000000000

Киев - Коломбо (2 ночи) - Мале (8 ночей) - Коломбо - Киев
12 дней

Дата	Время	Категория	Направление	Цена, $	Комментарий
11.10.2017	10:40-22:45	перелет	Киев-Коломбо	300	прямой рейс, ручная кладь (1X10кг) + багаж 1X23 кг
		отель	Коломбо, 2 ночи	90	К примеру отель OZO Colombo 180$ (центр, завтрак)
13.10.2017	13:25-14:20	перелет	Коломбо - Мале	135	прямой рейс, ручная кладь (1X10кг) + багаж 1X23 кг
		отель	Мале, 8 ночей	234	К примеру отель Kaani Beach Hotel - 561$ (3* пляж,завтрак) или **Isle Beach Inn 468$** (3* завтрак, пляж)
21.10.2017	20:45-22:40	перелет	Мале - Коломбо	135	прямой рейс, ручная кладь (1X10кг) + багаж 1X23 кг
22.10.2017	00:45-07:05	перелет	Коломбо - Киев	300	прямой рейс, ручная кладь (1X10кг) + багаж 1X23 кг
ИТОГО:				**1194**	

В СТОИМОСТЬ ВХОДИТ:

Категория	Описание
перелеты	Киев–Коломбо–Киев, Коломбо-Мале-Коломбо
проживание	по маршруту, стандарт номера с завтраками

ОТДЕЛЬНО ОПЛАЧИВАЕТСЯ:

Категория	Стоимость
услуги САМОТУРа	79€ за тур
страховка	8$ с человека
трансферы	10$ с человека

"САМОТУР", Украина, г. Днепр, ул. Харьковская 3, оф. 18
www.samotour.com, info@samotour.com, +380 97 87 87 541 / +380 99 980 58 85

Рис. 4.1 Приклад первинного розрахунку маршруту в САМО-тур

Первинний розрахунок маршруту може виглядати так, як показано на Рис. 4.1.

Детальний маршрутний лист, створений в системі САМО-тур, може виглядати так, як показано на Рис. 4.2

ДЕТАЛЬНЫЙ МАРШРУТ

Даты тура: 04.07.2017 - 15.07.2017
Туристы: NAME SURNAME, NAME SURNAME

Харьков - Кутаиси - Батуми - Тбилиси - Казбеги - Киев
12 дней

Дата	Категория	Рекомендации
4.07.2017	Перелет Харьков - Кутаиси	**21:40 Харьков, Kharkov (HRK) - 01:15 Кутаиси, Kutaisi (KUT)** **(МАУ, Рейс PS-501, номер бронирования U2MTOR)** Регистрация на ваш рейс начинается за 2 часа и заканчивается за 40 минут до вылета!! Вам необходимо быть в аэропорту на стойке регистрации не позже 19:40. Посадочные талоны будут отправлены вам на почту (минимум за 3 часа до вылета), которые необходимо будет распечатать. Посадка начинается за 40 и заканчивается за 10 мин до вылета. В стоимость включена ручная кладь размерами не больше 50x40x20 см и весом до 7 кг.
5-7.07.2017	Отель в Батуми (2 ночи)	**Batumi White Wave Apartments** *Адрес*: Kobaladze Street 2, 6000 Batumi *Телефон*: +995 593 28 98 08 ***Как добраться из аэропорта до отеля: автобус*** **02:00 Кутаиси, Kutaisi Airport - 04:00 Батуми, гостиница Radisson** **Georgian Bus, № брони 89349811** ***Как добраться до отеля от аэропорта:*** По прохождению паспортного контроля в аэропорту Кутаиси подходите к стойке Georgian Bus и следуйте инструкции сотрудников автобусной компании. В Батуми остановка автобуса - за гостиницей Radisson. От гостиницы до отеля можно дойти пешком за 45 мин. вдоль набережной (по Bicycle Ln) (Рис_1) либо на такси. Службы такси: Taxi+ (+995 593 70 07 00, +995 558 78 45 45), Taximaxim (+955 422 24 00 00)
7.07.2017	Поезд Батуми - Тбилиси	**07:30 Батуми ПАСС. - 12:25 Тбилиси ПАСС** **(поезд №803, номер заказа 15703555, места 21 и 22).** При посадке в поезд кондуктору необходимо будет предъявить паспорта и сообщить номер заказа. **УТОЧНИТЕ В ОТЕЛЕ ТОЧНУЮ СТАНЦИЮ ОТПРАВЛЕНИЯ ПОЕЗДА.** ***Как добраться до жд станции из отеля*** *1) такси*: Taxi+ (+995 593 70 07 00, +995 558 78 45 45), Taximaxim (+955 422 24 00 00) *2) автобус* 2/3/10/17: от отеля пройти до **Аквапарка Батуми** на ул. Шериф Химшвиашфили, на ближайшей остановке сесть на автобус 2,3,10,17 и проехать до остановки **ЦЕНТР Культуры и Искусства** (Batumi Art & Musical Centre). Остановки автобусов и номера автобусов лучше переуточнить у местных.

Рис. 4.2 Детальний розрахунок маршруту в САМО-тур

Розглянемо шляхи бронювання готелів в системі САМО-тур. Спочатку відкривається довідник готелів (Рис. 4.3).

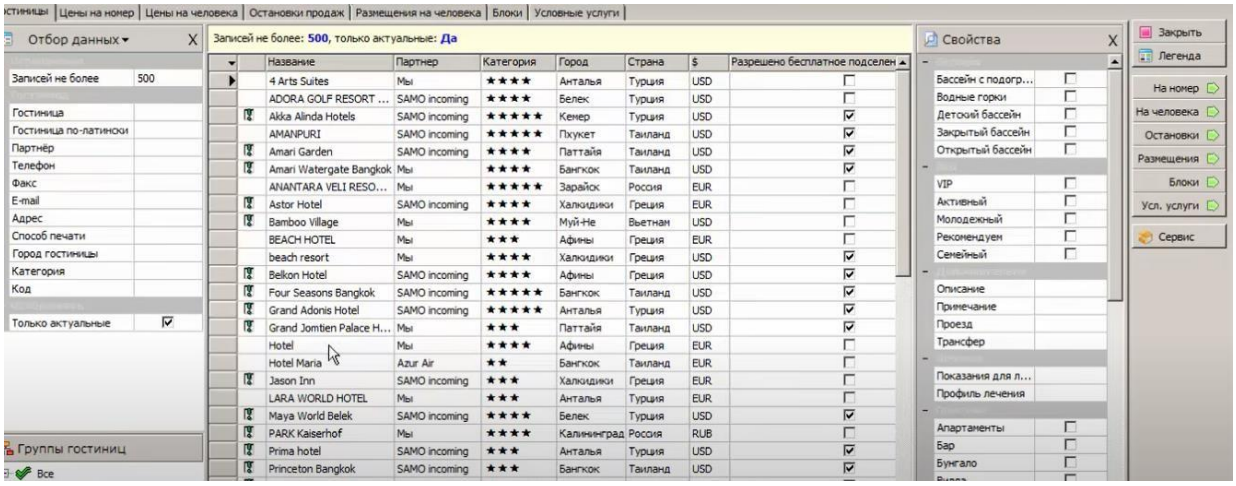


Рис. 4.3 Довідник готелів в САМО-тур

Далі вноситься назва готелю, в тому числі і коротка, партнер готелю – той, що надає туроператору номери і ціни в даному готелі, визначається

зірковість готелю. За відсутністю потрібної категорії, система надає можливість її додавання (Рис. 4.4). Далі – обирається валюта, місто розташування готелю, тип номера (зберігається в класифікаторі типів номерів), варіант розрахунку (кількість днів або кількість ночей), визначається наявність комісії агенту готелю, з'ясовується наявність обмежень щодо мінімального віку туриста, можливість безкоштовного розміщення немовля

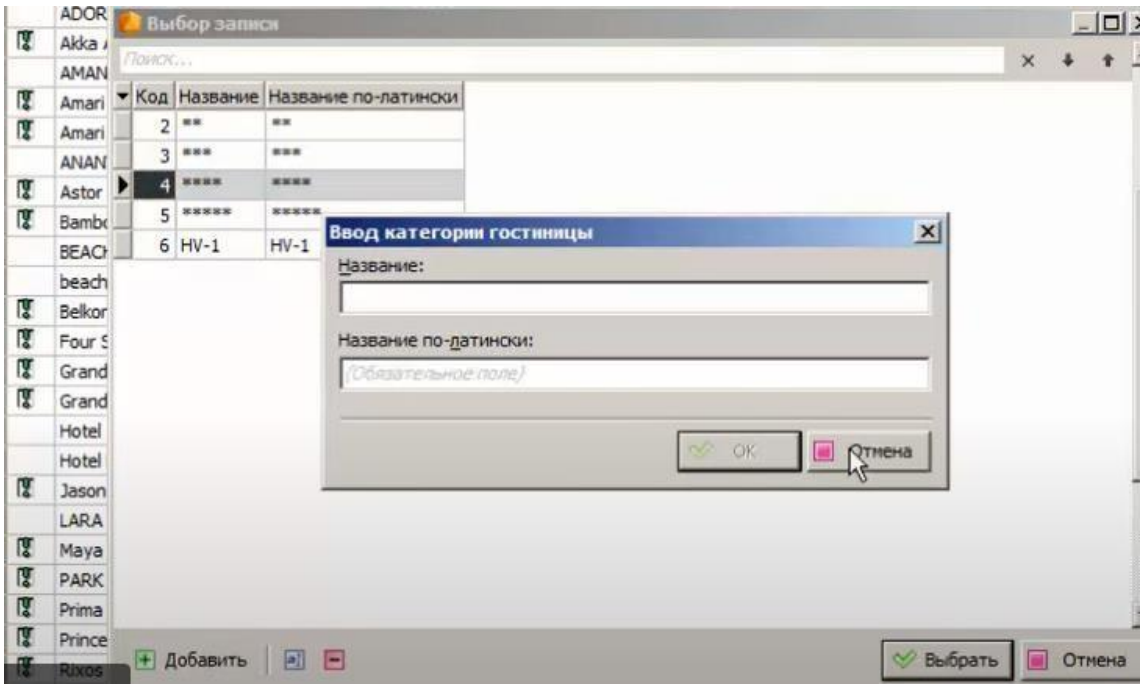


Рис. 4.4 Додатково: внесення категорії готелю

Можливі внесення обмежень на загальну кількість людей в номері.

Роздрукувати ваучер можливо або тільки в САМО-тур, або в системі онлайн, або тільки прикріплені документи. В САМО-тур є можливість роботи з географічними даними, наприклад, в Google (Рис. 4.5)

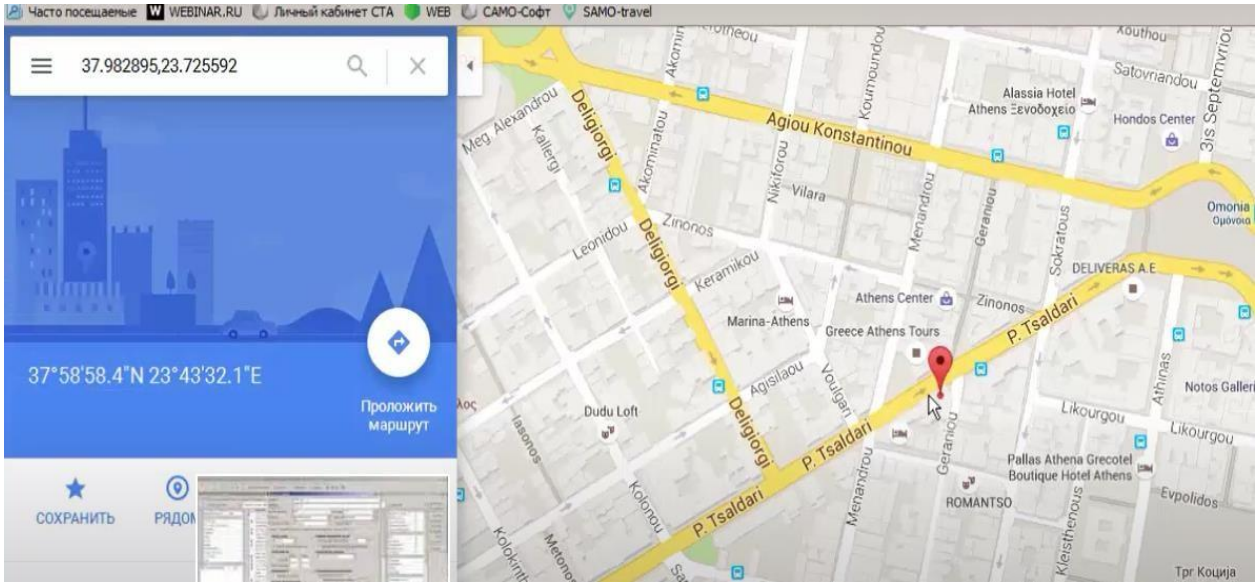


Рис. 4.5 Робота з картами в системі САМО-тур

Таким чином, «САМО-тур» - це комплексна система автоматизації туроператорів, використовується як єдина платформа для рішення задач різного роду: створення та керування продуктом, управління замовленням, оптимізації он-лайн продажів.

Аналіз інтернет-контенту туристичного оператора «Еліта Тур»

Туристичний оператор «Еліта Тур» («Elita Tour») працює на ринку дитячого туризму близько 20 років. Підприємство має свій сайт [https://elitatour.com.ua/], на головній сторінці якого розміщено: логотип, телефони, e-mail, курс валют, слоган «Пропонуємо незабутній відпочинок для ваших дітей», каталог основних сторінок сайту:

- Каталог
- Новини
- Туризм
- Документи
- Інформація
- Про компанію
- Контакти.

Структуру головного меню сайту представлено на Рис. 4.6.

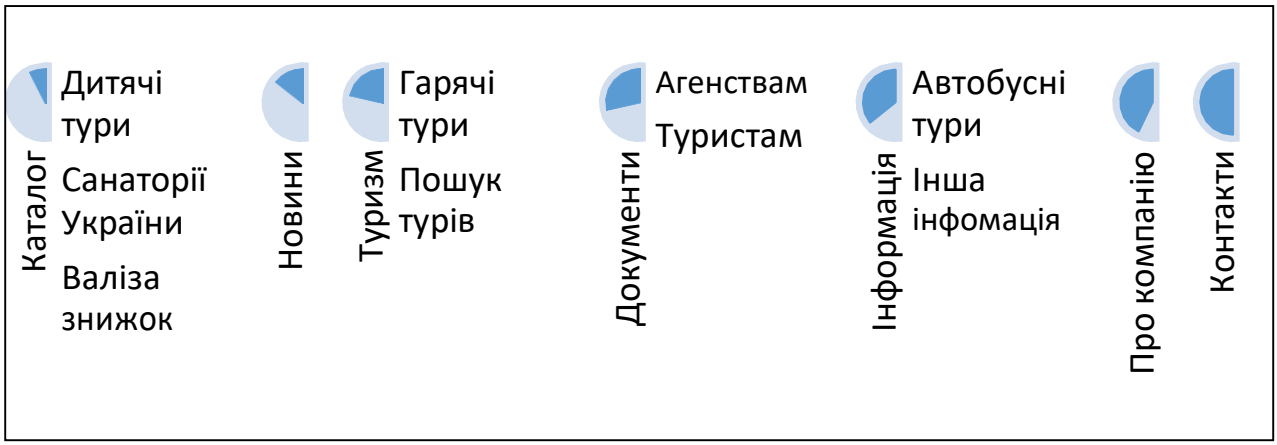


Рис. 4.6 Структура головного меню сайту «Еліта Тур»

Подальша «прокрутка» надає додаткові зручності: скористатись пропозиціями пошуку турів «По сезону» і «По країні», а також вибрати тури «Українські програми» чи «Зарубіжні програми».

Клавіша «Каталог програм» відкриває вікно пошуку програм, яке за «випадаючими» списками «Країна», «Тип відпочинку» та «Сезон» представлено на Рис. 4.7.

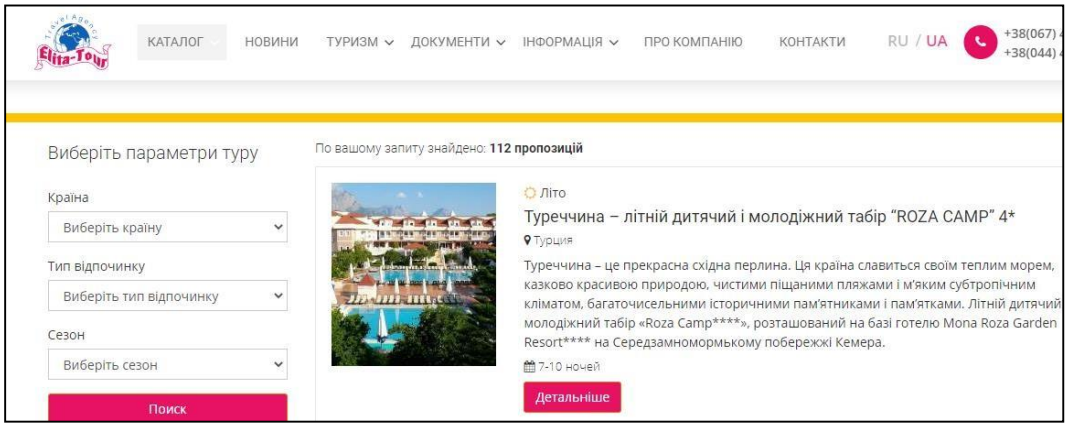


Рис. 4.7 Вибір туру за певними параметрами

Проаналізуємо сайт з точки зору «товаристськості» за схемою, яку пропонують спеціалісти для проведення юзабіліті-аудиту. Під час такого аудиту фахівці оцінюють веб-ресурс, проводять тестування і формують список коментарів та рекомендацій для вдосконалення сайту. Аудит юзабіліті

складається з аналізу користувацького інтерфейсу (user interface) і користувацького досвіду (user experience) і може бути рекомендований «Еліта Тур» для тестування справності роботи усіх елементів сайту і оцінки поведінки потенційних клієнтів на сторінках.

В процесі проведення аудиту всі завдання діляться на блоки (Рис. 4.8):

Рис. 4.8 Схема проведення юзабіліті-аудиту сайту.

Щодо сайту компанії «Еліт Тур:

- Сайт працює швидко
- Дизайн відповідає головному напрямку роботи компанії, а саме, організації дитячого туризму;
- Структура сайту зручна для користувача
- Розміщено підказки щодо вибору напряму, сезону, категорії туру;
- Наявність різноманітних контактів дозволяє звернутись за телефонами (стаціонарний, мобільний), написати повідомлення на пошту, Skype, соціальні мережі. Надаються окремі контакти менеджерів з дитячого відпочинку, санаторно-курортного відпочинку і лікування, «валізи знижок»;
- Логотип зрозумілий і відповідає напрямку роботи підприємства;
- Слоган «Пропонуємо незабутній відпочинок для ваших дітей» теж відповідає головному напрямку роботи підприємства;
- На сайті відсутня можливість залишити відгук;

– Переваги підприємства надані достатньо яскраво і переконливо;

Але якісний аудит юзабіліті складного веб-ресурсу можуть провести лише ті фахівці, які мають достатньо знань та досвіду.

Для проведення аудиту сайту, зокрема, отримання оцінок показника конверсій:

(CR) = (Кількість покупок / Загальна кількість користувачів) × 100%,

існують і безкоштовні сервіси і інструменти, якими рекомендується користуватись:

1. Google Analytics. Пропонує широкий набір інструментів, за допомогою яких можна тестувати, відстежувати і вимірювати поведінку користувачів на сайті, дізнатися статистику відвідуваності сайту, статистику по конверсії, показниками реклами, поведінкові фактори.

2. Quill Engage. Зручний інструмент для отримання звітів за показниками з Google Analytics. Раз в тиждень сервіс буде відправляти звіт про ті зміни, які сталися в ключових показниках аналітики. Безкоштовно доступний один звіт одному одержувачу.

3. Яндекс.Метрика. Інструмент поряд Google Analytics дозволяє аналізувати аудиторію через окремі сегменти, формувати звіти з будь-яким набором параметрів і налаштовувати сторінку зведеної інформації під себе.

4. Clicky. За допомогою сервісу можна отримати аналіз дій відвідувачів, подивитися теплову карту (принцип роботи теплової карти в тому, що на сторінку сайту накладається шар, де теплими кольорами показані ті області, на які найчастіше потрапляє курсор користувачів, холодними квітами - зони сайту, на які не звертають уваги). Інструментом можна користуватися безкоштовно, якщо аналізувати тільки один сайт.

5. PR-CY. Сайт пропонує перевірити певний сайт: його швидкість, виявити помилки, встановити динаміку зростання за ключовими словами. Можливо самостійно провести аналіз сайту, для цього потрібно ввести його адресу, і через кілька секунд побачити повний звіт. Можна дізнатися, чи все посилання працюють, наскільки доступна мобільна версія, який трафік.

З головної сторінки сайту підприємства відбувається практично миттєве перепосилання на сторінку туристичної агенції «Еліта Тур»:

– в соціальній мережі Facebook [51]
– на каналі Youtube: [52];
– в Twitter [53]
– на сервіс Google+, більш не доступний для звичайних користувачів і акаунтів брендів.

На сторінці Facebook туроператора «Еліта Тур» розміщено рекламне відео з пропозиціями дитячого відпочинку в Болгарії. Сторінку створено у листопаді 2016р. Зразу ж з’являється «Pop-up» - спливаюче вікно, яке з'являється на сайті з метою привернути увагу користувача і підштовхнути його до цільового дії (покупці, передплати, дзвінку і т.д.). «Поп-ап» використовують, щоб підвищити конверсію сайту. На сторінці підприємства в Фейсбук присутній вікно типу "hello-board" - воно обмежує частину функціоналу сторінки, але з нею можна працювати (Рис. 4.9).

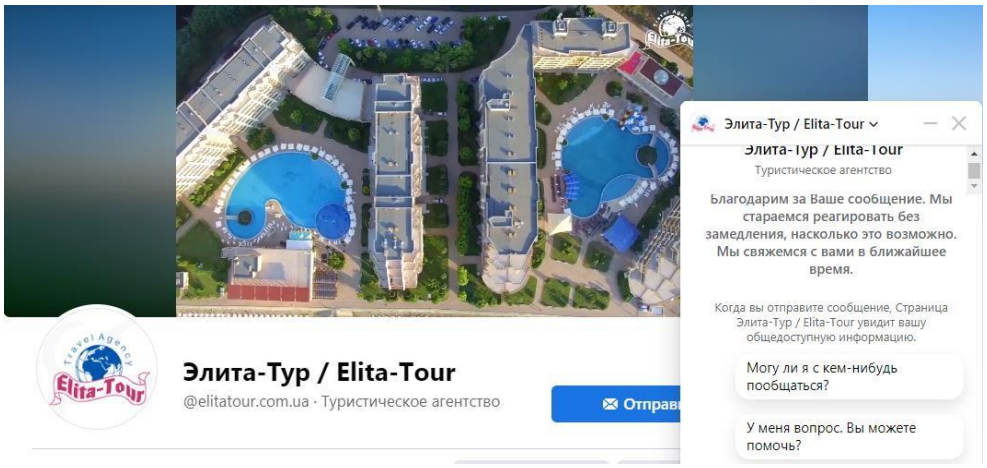


Рис. 4.9 «Pop-up» на сторінці Facebook туроператора «Еліта Тур»

Також представлені численні фото та відео. Але відео завантажені достатньо давно (2 роки тому). Остання інформація розміщувалась на сторінці ще на початку грудня 2020 року і торкалась пропозиції зимового відпочинку в таборі «Петрос» (Татарів, Карпати).

На каналі Youtube підприємства також розміщені більш як 10 відео за різними напрямками роботи, зокрема, репортаж компанії «Телевсесвіт» про компанію «Еліта Тур». Дата реєстрації каналу: 27 вересня 2017 р., 113 973 переглядів. Зроблено акцент на пропозиції дитячого відпочинку в Болгарії. Інформація в елементах меню «Плейлисти», «Обговорення», «Канали» відсутня.

Реєстрація на сторінці соціальної мережі «Twitter» - грудень 2016р. , але останню інформацію опубліковано у березні 2017 р.

Таким чином, туристичний оператор активно використовує в своїй роботі можливості спеціальних інформаційних систем, а також сайт і сторінки в соціальних мережах, що дозволяє підприємству цілодобово спілкуватись із своїми клієнтами і своєчасно реагувати на запити ринку дитячого туризму.

Висновки до Розділу 4

Використання туристичним оператором «Еліта Тур» інформаційної системи «САМО-тур» дозволяє зручно і ефективно проводити всі операції, які потребують комплексної системи автоматизації роботи туроператора, працювати на єдиній платформі для рішення задач різного роду: створення та керування продуктом, управління замовленням, оптимізації он-лайн продажів.

Туристичний оператор « Еліта Тур» активно використовує в своїй роботі можливості спеціальних інформаційних систем, а також сайт і сторінки в соціальних мережах, що дозволяє підприємству цілодобово спілкуватись із своїми клієнтами і своєчасно реагувати на запити ринку дитячого туризму. Рекомендується проведення юзабіліті-аудиту сайту.

ВИСНОВКИ

На сайті Міністерства соціальної політики України серед напрямків у сфері оздоровлення та відпочинку дітей вказується створення доступного та ефективного ринку послуг з оздоровлення та відпочинку дітей, збереження і розвиток мережі дитячих закладів оздоровлення та відпочинку, створення механізмів економічного стимулювання, кредитування, цільової фінансової підтримки закладів, що здійснюють оздоровлення та відпочинок дітей та інші.

На даний час ці заклади як ніколи потребують підтримки з боку держави. Дослідження, проведені в роботі, показують, що скорочення кількості і, відповідно, місць в дитячих закладах оздоровлення і відпочинку України не відповідає існуючому запиту суспільства на дитячий та молодіжний відпочинок. Особливої уваги потребує організація соціально орієнтованих закладів, які можуть бути доступними і цікавими більшості дітей та підлітків України.

Карантинні обмеження, які було введено в сезон 2020 року, практично скасували можливість літнього відпочинку дітей і суттєво вразили фінансовий стан підприємств, спеціалізацією яких є організація дитячого туризму.

Туристичний оператор «Еліта-тур» є успішним нішевим туроператором, який працює в сегменті дитячого туризму протягом 20 років. Основним завданням системи менеджменту туристичної фірми “Еліта-тур” є організація виробництва турпродукту з урахуванням потреб споживачів на основі наявних ресурсів, забезпечення рентабельності діяльності організації, організація інформаційного забезпечення менеджменту фірми, розширення ринку туристичних послуг. Найбільш відвідуваними напрямками, які пропонувались для дитячого відпочинку підприємством протягом останніх трьох років, були Болгарія, Туреччина, Словаччина та Угорщина. Серед побажань клієнтів слід виокремити розширення продуктової лінії з метою задоволення більшої кількості потреб клієнтів. У той же час туристичне підприємство «Еліта-тур» недостатньо уваги приділяє внутрішньому дитячому туризму та слабо працює з туристичними агентами.

В роботі було проведене маркетингове дослідження пропозицій дитячого відпочинку від туристичних підприємств, що спеціалізуються на даному напрямку роботи. Аналіз показав, що поряд із наявністю значних труднощів, пов’язаних з карантинними обмеженнями, з’являються нові цікаві пропозиції (наприклад, спільний проект пароплавної компанії і лялькового театру). Практично всі туристичні підприємства регулярно оновлюють інформацію на власних сайтах, пов’язану з новими пропозиціями на сезон весна – літо 2021 року.

В якості пропозиції щодо диверсифікації роботи туристичного оператора «Еліта Тур» розроблено новий тур для підлітків – майбутніх абітурієнтів «Обирай 242» по м. Київ. Ця пропозиція дозволить використати можливості «низького» сезону (лютий – травень), за проведеними оцінками тур є прибутковим, буде цікавим як для університетів столиці, так і підлітків, що обирають майбутню спеціальність. Тур може бути модифікованим (маршрут, час проведення, спеціальності) у відповідності до попиту абітурієнтів, пропозицій ВУЗів та зміни карантинних обмежень.

Рекомендується участь у Міжнародних спеціалізованих виставках для дітей та батьків, які проводяться регулярно та розміщують на своїй платформі не тільки дитячі товари, медичні послуги для дітей, інше, а й пропозиції дитячого туризму. Зокрема, найближчі дати проведення виставок «Children’s World 2021» (Додаток):

- 16 – 18 квітня 2021 р., м. Рига, Латвія;
- 6 – 8 червня 2021 р. , м. Єреван, Вірменія (Додаток Г).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов В. В. Історія туризму : підручник / В. В. Абрамов, В. В. Тонкошкур. – Харків : Форт, 2010. – 286 с].

2. Алєксєєва Ю. Вплив державної політики на розвиток туристичної галузі України // Актуальні проблеми внутрішньої політики : зб. наук. пр. – К. : Вид-во НАДУ, 2004. – Вип. 1. – С. 103-107.

3. Географія туризму: навч. посібник / С. П. Кузик. – Київ : Знання, 2011. – 271 с.

4. Долгова К. Кластерна модель територіального комплексу дитячого туризму та рекреації в Україні / Катерина Долгова // Економічна та соціальна географія. – Київ, 2017. – Випуск 78. - С. 47-52.

5. Золотарева Ю.В. «Организация детского туризма в странах Западной Европы» Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 10 (часть 3) – С. 463-467 .

6. Івченко Л.О. Особливості організації дитячого туризму в Україні. /Л. Івченко, С. Кужиль, М. Петренко //Економіка та держава. 2019. № 1, С. 83–88.- [Електронний ресурс].- Режим доступу: http://www.economy.in.ua

7. Калініченко А. Дитячі заклади оздоровлення та відпочинку: поняття, види та форми діяльності / А. Калініченко // Державне управління в Україні: проблеми державотворення, виклики та перспективи: Матеріали II Міжнар. наук. конф. аспірантів та докторантів з державного управління (3 червня 2011 року). – [Електронний ресурс]. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2011. – С. 30–34.

8. Кашуба Я. М. Формування системи дитячого оздоровлення і туризму : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: 08.09.01 / Я. М. Кашуба ; НАН України. Ін-т регіон. дослідж. – Львів, 2006. – 21 с.

9. Квартальнов В. А. Туризм: учеб. / В. А. Квартальнов – М.: Финансы и статистика, 2006. – 336 с.

10. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму: підручник / В.К. Кіптенко. – Київ: Знання, 2010. – 502 с.

11. Колотуха О. В. Дитячо-юнацький туризм в Україні як територіальна соціальноекономічна система: проблеми та перспективи розвитку : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. геогр. наук : 11.00.02 / О. В. Колотуха ; Ін-т географії НАН України. – К., 2005. – 20 с.

12. Крючков А. А. . История международного и отечественного туризма / А. А. Крючков. − М. : НОУ «Луч», 1999. – 102 с.

13. Малиновська О. Географія дитячого туризму / О. Малиновська, Ю. Іванова // Краєзнавство, географія, туризм. – № 44 (577). – Листопад 2008. – С. 3–5.

14. Мальська, М. П. Організація та планування туристичних підприємств : теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – К. : ЦУЛ, 2012. – 248 с.

15. Мельничук М.М. Проблемы и перспективы развития молодежного и детского туризма Волынской области / М. Мельничук, Ю. Пасевич, В. Зейко // East European Scientific Journal – №10 (50), 2019, с.20-27

16. Мельнійчук М. М. Молодіжний та дитячий туризм: сутність та класифікація за віком [Електронний ресурс] / М. М. Мельнійчук, В. О. Зейко // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Геологія. Географія. Екологія. – 2016. – Вип. 44. – С. 118-122.

17. Менеджмент туризму: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О. Д. Король, М. П. Крачило; Чернівецький національний ун-т ім. Юрія Федьковича. – Чернівці: Рута, 2008. – 240 с.

18. Наказний М.О. Проектування діяльності дитячого оздоровчого закладу: теорія і технологія / М.Наказний : Монографія. – Дніпропетровськ, 2010. – 476 с.

19. Никитенко С. И. Развитие молодежного и детского туризма в независимой Украине: проблемы и перспективы / С. И. Никитенко // Научные труды. Сер. : Историй. науки. – 2006. – № 49. – С. 64 – 68.

20. Палаткина Г. В. Молодежный туризм: учебное пособие / Г. В. Палаткина. – Астрахань : Издательский дом ―Астраханский университет‖, 2012. – 206 с.

21. Про внесення змін до ст.1 Закону України ―Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні: Закон України від 23.03.2004 р. № 1659-□V // Офіційний вісник України. – 2004. – № 15. – Ст. ст. 1028, 1029.

22. Передерієнко, Н. І. Фінансовий менеджмент : підручник / Н. І. Передерієнко, Я. В. Котляревський, О. М. Дем'яненко. – Л. : УАД, 2008. – 200 с.

23. Плешивцова М. В. Організація дитячого туризму в Україні / М. В. Плешивцова // Географія та туризм. – 2014. – Вип.14. – С.153-159.

24. Пуцентейло, П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. посіб. / П. Р. Пуцентейло. – К. : ЦУЛ, 2007. – 344 с..

25. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : підручник / Т. Г.Сокол; за заг. ред. В.Ф. Орлова. – К.: Грамота, 2006. – 264 с.

26. Соколов М. І. Міжнародний молодіжний туризм в Україні (70–80-ті роки XX ст.) / М. І. Соколов. – К., 2002. – 98 с.

27. Сучасні різновиди туризму: навч. посіб. / М. П. Кляп, Ф. Ф. Шандор. – К.: Знання, 2011. – 334 с.

28. Холловей, Дж. К. Туристический маркетинг : учеб. пособие : пер. с англ. / Дж. К. Холловей. – пер. с 4-го англ. изд. – К. : Знання, 2008. – 575 с.

29. Чертовська Д.В. Проблеми розвитку дитячого туризму в Україні / Д.В. Чертовська // Географія та Туризм. – 2012. – № 23. – С.86-93.

30. Чорна Л. В. Інноваційні підходи до організації літнього дитячого оздоровлення / Л. В. Чорна // Карпатський Край. – 2015. – №1. – С. 225–229.

31. Державна служба статистики України [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.ukrstat.gov.

32. Державні санітарні правила і норми ”Улаштування, утримання і організація режиму діяльності дитячих оздоровчих закладів” (ДСанПіН 5.5.5.23-99) 656 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://dnaop.com/

33. Закон України «Про оздоровлення та відпочинок дітей» від 04.09.2008 № 375-VI (зі змінами) [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/375-17.

34. Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/

35. Положення "Про порядок направлення дітей на оздоровлення та відпочинок" від 31.01.2018. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0841-18

36. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 квітня 2009 р. N 422 «Про затвердження Типового положення про дитячий заклад оздоровлення та відпочинку» Із змінами і доповненнями, внесеними від 22 серпня 2018 року N 656 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://ips.ligazakon.net]

37. Розпорядженні Кабінету Міністрів України "Питання затвердження Державного соціального стандарту оздоровлення та відпочинку" [Електронний ресурс]. – Режим доступу [http://dpssmk.gov.ua/])

38. Concepts, Definitions and Classifications for Tourism Statistics, 1995 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pub.world-tourism.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1033/1033-1.pdf4

39. Federation of International Youth Travel Organization, офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.fiyto.org

40. Блог про туризм [Електронний ресурс]. – Режим доступу :https://ozi.pp.ua/

41. Міністерство соціальної політики України, офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.msp.gov.ua/

42. Асоціація дитячого та молодіжного туризму, офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://acytu.org/

43. Сайт туристичного оператора «Еліта Тур» [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://elitatour.com.ua/

44. Сайт Всесвітньої туристської організації ООН [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://www.unwto.org/

45. Сайт фестивалю дитячих таборів та туризму KidsCampFest [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://www.kidscampfest.com.ua/ .

46. Сайт туристичного оператора «Сант Валентин» [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://santvalentin.com.ua/

47. Сайт порталу «Дороговказ» [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://dorogovkaz.com

48. Сайт пароплавної компанії «Гідропарк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://www.teplohod-prokat.kiev.ua/

49. Сайт туристичного оператора «Роста» [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://rostra.com.ua/ .

50. Сайт порталу дитячого відпочинку VLagere [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://vlagere.com/uk

51. Сторінка туристичного оператора «Еліта Тур» в соціальній мережі https://www.facebook.com/elitatour.com.ua

52. Сторінка туристичного оператора «Еліта Тур» на каналі Youtube: https://www.youtube.com/channel/UCawSJDT5UfZMduityC146-w

53. Сторінка туристичного оператора «Еліта Тур» в Twitter https://twitter.com/elita_tour_kiev

Додаток А

Серія АВ

ЛІЦЕНЗІЯ

№ 505868

Міністерство культури і туризму України

ДЕРЖАВНА СЛУЖБА ТУРИЗМУ І КУРОРТІВ

Вид господарської діяльності	**туроператорська діяльність**
Найменування юридичної особи	**ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО "ЕЛІТА-ТУР"**
Ідентифікаційний код юридичної особи	**25402998**
Місцезнаходження юридичної особи	**03055, м.Київ, вул.Борщагівська, буд.2, к.112**

Дата прийняття та номер рішення про видачу ліцензії
09/04/2010 №7

Строк дії ліцензії з 09/04/2010 необмежений

Номер в ліцензійному реєстрі - 3103

Заступник Голови Держтуризмкурортів **С.В.Сьомкін**

Дата видачі ліцензії 19 КВІ 2010

Додаток Б

Серія А00

СВІДОЦТВО

№030355

ПРО ДЕРЖАВНУ РЕЄСТРАЦІЮ ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО "ЕЛІТА-ТУР"

Ідентифікаційний код юридичної особи	**25402998**
Місцезнаходження юридичної особи	**03055, М.КИЇВ, ВУЛ. БОРЩАГІВСЬКА, 2, КВ.112**
Місце проведення державної реєстрації	**ПЕЧЕРСЬКА РАЙОННА У МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**
Дата проведення державної реєстрації	Номер запису про заміну свідоцтва
04.03.1998 р.	**1 070 105 0001 005238**

Державний реєстратор **Л.В. ДЮКОВА**

Додаток В

СУБАГЕНТСЬКИЙ ДОГОВІР №

м. Київ **«__» 2020р.**

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ЕЛІТА-ТУР», що діє на підставі свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи серія А00 № 030355 від 04.03.1998р., ліцензії Державної служби туризму і курортів на туроператорську діяльність, серія АВ №505868 від 09 квітня 2010 року, в особі директора **Тетяни Володимирівни Гусейнової**, що діє на підставі Статуту; розмір фінансового забезпечення 20000 євро (двадцять тисяч євро), наданий кредитною установою ПАТ «Комерційний БАНК «Глобус», діє на підставі агентського договору №10/29 від 29 жовтня 2019 від імені Туроператора фірми «МГР Мениджънт», ЕИК:202781521, Болгарія, м. Бургас, вул. Възраждане, 6, юридичної особи за законодавством Болгарії в особі Управителя Йорданки Янакієвої, що діє на підставі Посвідчення Реєстрації №20131021135313 від 21.10.2013 року, виданого Агентством Виписування до Міністерства Правних справ Болгарії, (надалі – «Турагент»), з однієї сторони, та

та

_____, що діє на підставі _____, в особі_____ _____, що діє на підставі _____, розмір фінансового забезпечення _____, наданий банком або іншою кредитною установою_____, (надалі – «Субагент») з іншої Сторони, надалі разом – «Сторони», а окремо - «Сторона», керуючись ст.ст. 295-305 ГК України, Законом України «Про туризм», іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відносини у сфері туризму, уклали даний субагентський договір про нижченаведене:

ТЕРМІНИ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ЦЬОМУ ДОГОВОРІ

Туроператор, Турагент, Турист, Туристичний продукт/Турпродукт, Супутні туристичні послуги та товари, Просування туристичного продукту, Місце продажу (реалізації) туристичних послуг в даному Договорі розуміються у значенні, викладеному в Законі України «Про туризм».

Субагент – юридична особа, а також фізична особа-суб'єкт підприємницької діяльності, яка здійснює комерційну посередницьку діяльність з реалізації Турпродуктів Туроператорів через Турагента, шляхом укладення договорів на туристичне обслуговування з Туристами. Фінансову і юридичну відповідальність перед Туроператором за дії Субагента несе Турагент.

Заявка на бронювання - оферта Туриста або юридичної особи, направлена Субагентом Туроператору через Турагента, в якій міститься пропозиція укласти Договір на туристичне обслуговування Туриста на зазначених у ній умовах.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

За цим Договором Субагент зобов'язується від імені і за рахунок Туроператора через Турагента, за винагороду, надати послуги з реалізації Турпродуктів, шляхом укладення договорів на туристичне обслуговування з Туристами.

Відносини, що виникають на підставі даного Договору не є монопольними агентськими відносинами в розумінні ст. 299 ГК України.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

Турагент зобов'язаний:

Своєчасно повідомляти Субагента про умови придбання Туристами Турпродуктів, атакож про їх зміни.

Приймати від Субагента та розглядати заявки Туристів на бронювання.

Інформувати Субагента про всі вимоги, умови та обмеження, що пред'являються до Туристів з боку українських та іноземних туристичних агентств, перевізників, консульських,

митних та іншими органів і установ України (та інших держав) посольствами іноземних держав в Україні.

Забезпечити Субагента шаблоном договору на туристичне обслуговування з Туристом, розрахувати ціну (вартість) обраних Туристом туристичних послуг, дотримуватись вимог чинного законодавства України про туризм.

Згідно заявки отриманої від Субагента бронювати Турпродукти, що входять до Турпродукту (номери в готелі або інших об'єктах, що призначені для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), квитки, різноманітні туристичні послуги, а також супутні послуги, (у разі їх замовлення туристами).

Всі необхідні документи, що стосуються надання туристичних послуг Туристу передавати Субагенту не пізніше, ніж за 24 (двадцять чотири) години до початку подорожі чи безпосередньо Туристу перед початком подорожі у місці відправлення.

Своєчасно передавати Субагенту інформацію про строки та тарифи на оформлення документів для виїзду за межі України, правила та умови підготовки необхідних документів, тощо.

Субагент зобов'язаний:

Приймати від Туристів заявки на бронювання Турпродукту, укладати від імені та за рахунок Турагента договори з Туристами на туристичне обслуговування, відповідно до шаблону наданого Турагентом. Субагент не має права без попереднього письмового погодження з Турагентом вносити в договір жодних змін, виправлень, доповнень тощо. В іншому випадку Турагент не несе відповідальності перед Туристом та/або Субагентом за наслідки, спричинені такими діями, а також не відшкодовує Субагенту та/або Туристу ніякої шкоди (як матеріальної (майнової), так і моральної (немайнової)).

До укладення договору на туристичне обслуговування надати Туристу інформацію, передбачену ст. 19-1 Закону України «Про туризм».

Підчас укладання договору на туристичне обслуговування повідомити Туристу, в тому числі про правила перевізника з перевезення пасажирів та багажу, зокрема надати інформацію про застосування ним тарифів при здійсненні перевезення.

Направляти Турагенту заявки на бронювання Турпродукту з зазначенням всіх необхідних та обов'язкових даних, не пізніше строків, встановлених Турагентом за кожною пропозицією, що вказана в заявці на бронювання.

У разі необхідності оформлення виїзних віз у країни за маршрутом подорожі завчасно забезпечувати передачу Турагенту повного пакету документів щодо кожного Туриста зокрема та групи Туристів загалом.

Сплачувати рахунки, виставлені Турагентом на підставах та умовах, визначених даним Договором та додатками до нього.

Інформувати Туриста про екологічний, епідеміологічний та політичний стан в країні призначення, митні, прикордонні, еміграційні, санітарні та інші правила, а також на підставіінформаційних матеріалів, наданих Турагентом.

Не пізніше 5 (п'ятого) числа місяця наступного за звітним Субагент зобов'язаний надати Турагенту звіт про продаж турпродукту Туристу, в формі, що надається Турагентом.

Розглядати всі претензії Туристів, які пред'являються Турагенту та інформувати Турагента про результати їх розгляду. У випадку звернення Туриста до Субагента з претензією у письмовій формі проінформувати про це Турагента протягом 1 (одного) робочого дня з моменту отримання претензії від Туриста.

3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

Ціна (вартість) Турпродукту вказується у рахунку Турагента. Ціна (вартість) Турпродуктує актуальною на день виставлення рахунку Турагентом.

Субагент здійснює оплату Турпродукту згідно виставленого Турагентом рахунку, протягом 5 (п'яти) банківських днів з дня отримання повної оплати за Турпродукт від Туриста, але в будь- якому випадку не пізніше ніж за 30 (тридцять) днів до початку подорожі. Оплата здійснюється у безготівковій формі, шляхом перерахування грошових коштів на поточний рахунок Турагента. Днем отримання оплати є дата надходження грошових коштів на поточний рахунок Турагента.

Ризик затримки здійснення банківських операцій, а також ризик зміни валютних курсів відноситься на Субагента.

Грошові кошти, отримані Субагентом від реалізації Турпродукту Туристам, не є власністю Субагента (транзитні кошти), за винятком винагороди Субагента і ввірені йому на тимчасове зберігання до здійснення розрахунків з Турагентом.

У разі несвоєчасної та/або неповної оплату Субагентом ціни (вартості) Турпродукту Турагент має право провести ануляцію заявки Туриста на бронювання у будь-який час після закінчення строку на оплату Турпродукту, визначену у п. 3.2 даного Договору та має право не приймати заявки Туриста на бронювання до повної оплати.

У разі ануляції заявки Туриста на бронювання з причин зазначених в цьому пункті, Субагент несе повну відповідальність перед Туристом за розірвання (відмову) від договору на туристичне обслуговування передбачену договором на туристичне обслуговування та чинним законодавством.

В разі реалізації Турпродукту за ціною, нижче вартості, зазначеної в рахунку Турагента, у зв'язку з наданням Субагентом знижок, бонусів, тощо - ці витрати здійснюються за рахунок Субагента.

За належне виконання зобов'язань з реалізації Турпродуктів за даним Договором Субагентотримує винагороду в розмірі 5 (п'ять) гривень 00 коп. без ПДВ.

Турагент перераховує на рахунок Субагента належну йому винагороду в розмірі, передбаченому п. 3.2. цього Договору шляхом утримання з коштів, отриманих ним від Туристу за Турпродукт.

Субагент підчас реалізації Турпродукту має право надавати Туристу супутні туристичні послуги (інформаційні, консультаційні, тощо) поза межами даного Договору. Ціна (вартість) таких послуг встановлюється Субагентом самостійно. Отримані Субагентом грошові кошти від таких послуг в повній мірі є власністю Субагента.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

Сторони несуть відповідальність відповідно до норм чинного законодавства та цього Договору.

Турагент несе відповідальність у повному обсязі за ті збитки, які він спричинив Субагенту та/або Туристу невиконанням та/або неналежним виконанням своїх зобов'язань по даному Договору.

Турагент несе повну відповідальність за інформацію, яка міститься у рекламі Турпродукту.

Турагент не несе відповідальності за заміну готелю (або іншого об'єкту, що призначений для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), передбаченого у програмі туристичного обслуговування) на інший такої ж категорії (рівня), а також за зміну строків поїздки у випадку затримки відкриття візи посольством або консульської установи відповідної держави абонеповної комплектації групи.

У випадку неможливості забезпечення проживання Туриста у заброньованому та оплаченому готелі (або іншому об'єкті, що призначений для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)), Турагент зобов'язаний безкомпенсаційно розмістити Туриста у готелі, (віллі) тощо аналогічної категорії (рівня), або категорією (рівнем) вище, але, у будь-якому випадку категорія (рівень), заброньованого та оплаченого готелю не може бути вищим за категорію (рівень) фактично наданого готелю (вілли) тощо.

Субагент самостійно несе відповідальність за правильність отримання та подання всіх даних, що вказані у заявці на бронювання Турпродукту, як перед Туристами, так і перед Турагентом. Субагент несе відповідальність за достовірність наданої ним інформації, яка подається Туристам. Субагент зобов'язаний надавати інформацію згідно рекламних та інформаційних матеріалів, наданих йому Турагентом.

В разі, якщо надання недостовірної інформації спричинило до збитки Турагента, Субагентзобов'язаний їх відшкодувати у повному обсязі.

Субагент несе відповідальність у повному обсязі за ті збитки, які він спричинив Турагенту та/або Туристу невиконанням чи неналежним виконанням своїх зобов'язань за даним Договором тачинним законодавством.

У випадку ануляції заявки Туриста на бронювання, яке сталось з провини Субагента, Субагент сплачує на користь Турагента штраф в розмірі:

- при ануляції заявки більш ніж за 15 днів до початку подорожі – 10 % від ціни (вартості) Турпродукту;
- при ануляції заявки за 14 - 8 днів до початку подорожі – 20 % від ціни (вартості) Турпродукту;
- при ануляції заявки за 7 - 4 днів до початку подорожі – 40 % від ціни (вартості) Турпродукту;

- при ануляції заявки за 3 дні та менше – 50 % від ціни (вартості) Турпродукту, а також компенсує понесені Турагентом збитків, пов'язаних з Турпродуктом, (зокрема витрати на бронювання готелю або інших об'єктах, що призначені для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання); бронювання або придбання квитків, різноманітні туристичні послуги, а також супутні послуги, тощо)

У разі відмови від укладення договору на туристичне обслуговування з провини Туриста, Субагент зобов'язується повністю утримати з Туриста та відшкодувати Турагенту понесені витрати та штрафні санкції, передбачені договором на туристичне обслуговування та чинним законодавством.

У випадку подання Субагентом невірно оформлених або підроблених документів, що спричинило неможливість оформлення виїзних документів, Субагент відшкодовує Турагенту всі понесені у зв'язку з цим збитки, в т.ч. – фактично понесені та упущену вигоду.

У разі несвоєчасної оплати та/або несвоєчасності подачі Субагентом документів, Турагент не гарантує своєчасного оформлення візових документів та направлення Туристів у подорож за кордон, а також не несе відповідальності за таку затримку та за збільшення розмірів плати за видачутермінових віз відповідними установами.

У разі відмови посольства чи консульської установи в наданні Туристу візи Турагент гарантує повернення сплачених коштів відповідним Туристам за даний тур за винятком суми консульського збору.

5. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОР)

Сторони звільняються від відповідальності за повне або часткове невиконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання стало наслідком обставин непереборної сили, що виникли після укладання цього Договору та які Сторони не могли ані передбачити, ані попередити розумними заходами.

Обставинами непереборної сили Сторони погодилися вважати: повені, землетруси, пожежі, інші стихійні лиха, війну, воєнні дії, акти тероризму, страйки, що відповідають вимогам законодавства, акти центральних органів державної влади, що знаходяться поза розумним контролем Сторін, тощо.

У випадку настання обставин непереборної сили, Сторона, що зазнала їх впливу, повинна негайно за допомогою будь-яких доступних засобів повідомити про такі обставини іншу Сторону вмаксимально стислий строк.

Наявність та строк дії обставин непереборної сили має бути підтверджено сертифікатом виданим Торгово-промисловою палатою України.

6. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

Даний Договір набуває чинності з моменту його підписання уповноваженими на це представниками Сторін та діє до «31 » жовтня 2020 р., але у будь-якому разі до повного виконанняСторонами своїх зобов'язань.

Даний Договір може бути достроково припинений за взаємною згодою Сторін або в односторонньому порядку за ініціативою однієї із Сторін з обов'язковим письмовим повідомленням іншої Сторони за умови виконання Сторонами взятих на себе зобов'язань в повному обсязі в тому числі щодо сплати штрафних санкцій. Договір вважається припиненим з дати, визначеної у такому повідомленні. Закінчення строку дії Договору (в т.ч. дострокове припинення) не звільняє Сторін від виконання порушених зобов'язань, що мали місце під час дії Договору, та сплати відповідних штрафних санкцій.

У випадку порушення Туристами візового режиму, Турагент має право розірвати даний Договір в односторонньому порядку. Факт порушення Туристом візового режиму фіксується в акті, складеному відповідними посадовими особами Турагента або Субагента.

У випадках, не передбачених Договором, Сторони керуються чинним законодавством.

Після підписання даного Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні договори, протоколи про наміри та будь-які інші усні або письмові домовленості Сторін з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу, але можуть враховуватисяпри тлумаченні умов цього Договору.

Сторони погодили, що цей Договір, додатки, зміни та доповнення до Договору, повідомлення, передані засобами факсимільного зв'язку або електронної пошти, за юридичною силою прирівнюються до оригіналів, якщо вони містять підписи представників Сторін, та породжують права та обов'язки, які Сторони зобов'язані виконувати. Досягнення згоди шляхом обміну факсимільними або електронними повідомленнями вважається письмовим узгодженням якщо такі повідомлення містять підписи представників Сторін. Сторони зобов'язуються в найкоротші строки здійснювати обмін оригіналами таких документів, які раніше були передані факсимільним зв'язком або електронною поштою.

Сторони погодили, що текст Договору, будь-які матеріали, інформація та відомості, які стосуються Договору, є конфіденційними та не можуть використовуватися або передаватися третім особам без попередньої письмової згоди іншої Сторони Договору, крім випадків, коли така передача пов'язана з одержанням офіційних дозволів, документів для виконання Договору або сплати податків, інших обов'язкових платежів, а також у випадках, передбачених чинним законодавством.

Сторони підтверджують що цей Договір відповідає дійсним намірам Сторін, Сторони однаково розуміють значення, умови Договору, його природу і правові наслідки, що створюються даним Договором, а також те що Договором визначені всі істотні умови, про що свідчать підписи Сторін на Договорі.

У випадку виникнення спорів, що так чи інакше випливають із виконання зобов'язань за даним Договором, вони вирішуються із застосуванням заходів досудового врегулювання спору. У випадку, якщо Сторонам не вдалося вирішити спір у досудовому порядку, він вирішується у Господарському суді міста Києва.

У разі зміни реквізитів Сторін, вказаних у даному Договорі, Сторони зобов'язуються протягом 2 (двох) робочих днів з моменту змін у письмовій формі повідомити про це іншу Сторону.

До Субагента застосовуються такі самі вимоги, як для Турагента в розумінні ЗУ «Про туризм».

Даний Договір складений при повному розумінні Сторонами його умов та термінології українською мовою у двох автентичних примірниках, які мають однакову юридичну силу, – по одному для кожної із Сторін.

7. АДРЕСИ, БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

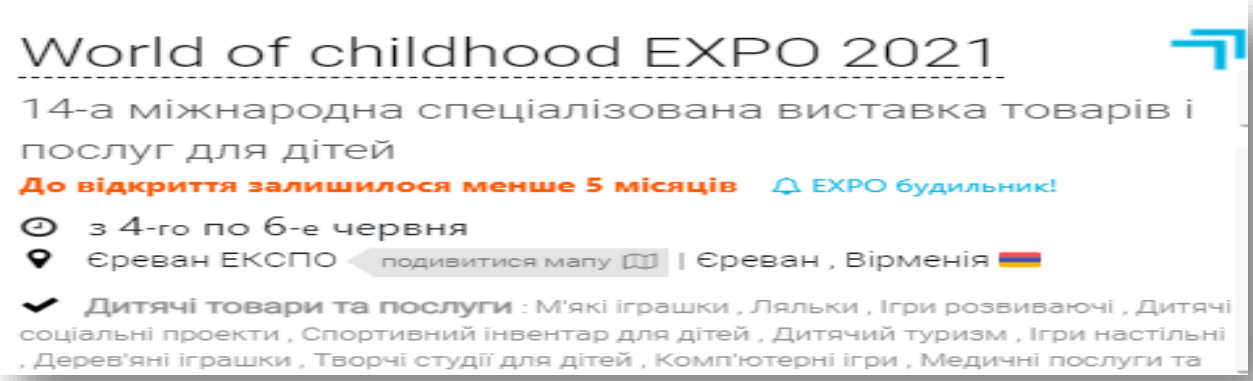
ТУРАГЕНТ **СУБАГЕНТ**

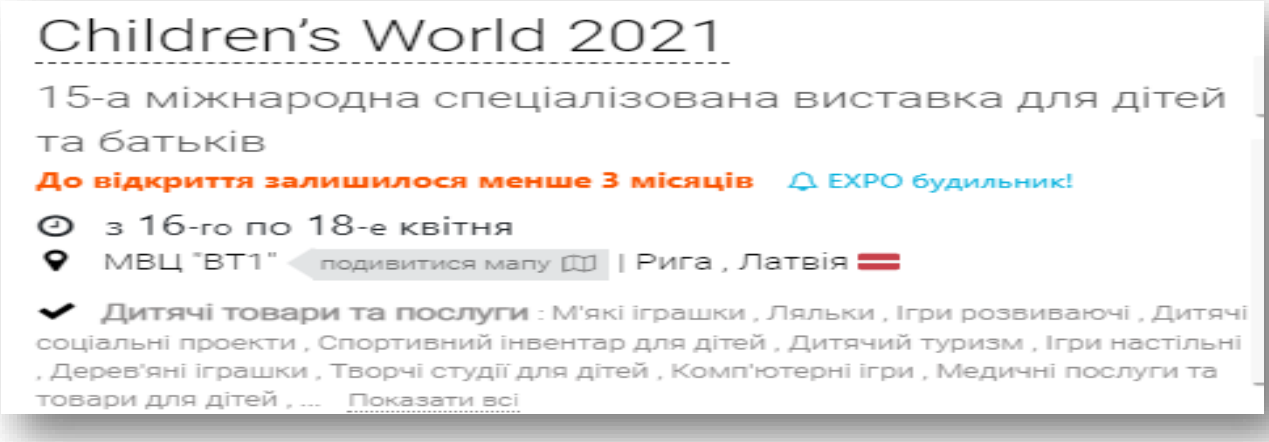
ПП «ЕЛІТА-ТУР»

03056, м. Київ, вул. Борщагівська, 2, оф.112,
р/р UA653223020000000260033217301 в
АТ «Айбокс Банк» м. Києва
МФО 322302, ЄДРПОУ 25402998
e-mail: tania@elitatour.com
телефон: (044) 236-75-64, факс: (044) 238-75-26

Директор_____Т.В. Гусейнова

Додаток Г


World of childhood EXPO 2021
14-а міжнародна спеціалізована виставка товарів і послуг для дітей
До відкриття залишилося менше 5 місяців
EXPO будильник!
з 4-го по 6-е червня
Єреван ЕКСПО
подивитися мапу
| Єреван , Вірменія
Дитячі товари та послуги : М'які іграшки , Ляльки , Ігри розвиваючі , Дитячі соціальні проекти , Спортивний інвентар для дітей , Дитячий туризм , Ігри настільні , Дерев'яні іграшки , Творчі студії для дітей , Комп'ютерні ігри , Медичні послуги та


Children's World 2021
15-а міжнародна спеціалізована виставка для дітей та батьків
До відкриття залишилося менше 3 місяців
EXPO будильник!
з 16-го по 18-е квітня
МВЦ "ВТ1"
подивитися мапу
| Рига , Латвія
Дитячі товари та послуги : М'які іграшки , Ляльки , Ігри розвиваючі , Дитячі соціальні проекти , Спортивний інвентар для дітей , Дитячий туризм , Ігри настільні , Дерев'яні іграшки , Творчі студії для дітей , Комп'ютерні ігри , Медичні послуги та товари для дітей , ...
Показати всі