

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені
проф.В.Ф.Доценка
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

«До захисту в ЕК»

Декан факультету

_____ Віта ЦИРУЛЬНІКОВА

(підпис)

(ім'я та прізвище)

« ____ » _____ 2025 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

_____ Ірина МЕЛЬНИК

(підпис)

(ім'я та прізвище)

« ____ » _____ 2025 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА**

зі спеціальності _____ 242 «Туризм» _____

освітньо-професійної програми _____ «Туризм» _____

на тему: «Управління безпекою на підприємствах сфери туризму»

Виконала: здобувачка 5 курсу, групи ЗТУ-5-1

_____ Тетеря Аліна Віталіївна _____

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

(підпис)

Керівник _____ Харченко Олена Миколаївна _____

(прізвище, ім'я та по батькові повністю)

(підпис)

Рецензент _____ Олександра НЄМІРІЧ _____

(ім'я та прізвище)

(підпис)

Я як здобувачка Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавала і не одержувала недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувачка _____

(підпис)

Київ – 2025 р.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Харченко О.М., доц. кафедри		
II	Харченко О.М., доц. кафедри		
III	Харченко О.М., доц. кафедри		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання роботи	Термін виконання етапів роботи за планом	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи	02.09.2024-30.09.2024	
2	Оформлення і затвердження завдання на роботу	01.10.2024-10.10.2024	
3	Вступ РОЗДІЛ 1 (<i>теоретичний</i>)	11.10.2024-23.10.2024	
4	РОЗДІЛ 2 (<i>аналітичний</i>)	24.10.2024-08.11.2024	
5	РОЗДІЛ 3 (<i>рекомендаційний</i>)	11.11.2024-02.12.2024	
7	Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки	03.12.2024-.17.12.2024	
8	Оформлення роботи за структурою, представлення кваліфікаційної роботи на кафедрі та попередній захист у комісії	18.12.2024-22.01.2025	
9	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	23.01.2025-05.02.2025	
10	Представлення готової зшитої кваліфікаційної роботи на кафедрі	06-12.02.2025	
11	Захист кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	13-18.02.2025	

Здобувачка _____
(підпис)

Тетеря А.В. _____
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
(підпис)

Харченко О.М. _____
(прізвище та ініціали)

РЕЗЮМЕ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ТЕТЕРІ АЛІНИ ВІТАЛІЇВНИ

НА ТЕМУ:
« УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ
ТУРИЗМУ»

Кваліфікаційна робота складається з 86 сторінок. Кількість розділів - 3, рисунків - 3, таблиць - 19, додатків - 3.

Об'єктом дослідження є туристичне підприємство ТОВ «Корал тревел».

Предметом кваліфікаційної роботи є система управління безпекою в діяльності туристичного підприємства.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз особливостей управління безпекою підприємства сфери туризму та визначення шляхів її удосконалення.

У I розділі роботи проаналізовано теоретичні аспекти управління безпекою на підприємствах сфери туризму, зокрема визначено сутність, основні елементи та принципи управління безпекою в туристичному бізнесі. Розглянуто зарубіжний досвід у цій сфері, а також українську практику вирішення проблем управління безпекою на підприємствах туризму.

У II розділі проведено детальний аналіз діяльності підприємства ТОВ «Корал Тревел», надано його загальну характеристику, а також проведено аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища компанії, що дозволяє визначити ключові фактори, які впливають на безпеку на підприємстві.

У III розділі розроблено комплекс заходів щодо удосконалення управління безпекою на ТОВ «Корал Тревел», зокрема пропозиції щодо підвищення рівня безпеки в компанії, а також економічне обґрунтування ефективності запропонованих заходів, що дозволяє забезпечити сталий розвиток підприємства в умовах змінюваного зовнішнього середовища.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: туристичне підприємство, ризики в туризмі, управління безпекою, система управління безпекою.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ТУРИЗМУ	9
1.1. Аналіз теоретичних основ проблеми управління безпекою підприємства сфери туризму.....	9
1.2. Зарубіжний досвід управління безпекою на підприємствах туризму	14
1.3. Українська практика вирішення проблем управління безпекою на підприємствах туризму.....	22
Висновки до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «КОРАЛ ТРЕВЕЛ»	29
2.1. Загальна характеристика підприємства ТОВ «Корал тревел»	29
2.2. Аналіз внутрішнього середовища ТОВ «Корал тревел».....	35
2.3. Аналіз зовнішнього середовища ТОВ «Корал тревел».....	46
Висновки до розділу 2	56
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ЗАХОДІВ З УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ НА ТОВ «КОРАЛ ТРЕВЕЛ».....	57
3.1. Пропозиції щодо удосконалення управління безпекою на ТОВ «Корал Тревел»	57
3.2. Економічне обґрунтування ефективності запропонованих заходів.....	67
Висновки до розділу 3	72
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	77
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасна туристична сфера набуває поступового розвитку, що активно сприяє соціально-економічному зростанню багатьох країн світу. Водночас із розвитком туристичного бізнесу та рекреаційної діяльності особливої актуальності набувають проблеми забезпечення особистої безпеки туристів. Одним із найважливіших чинників бізнес-процесів у сфері туризму є забезпечення безпекових норм діяльності. Забезпечення високого рівня безпекових норм туристичних послуг призводить до формування сегмента постійних споживачів і задовольняє їх вимоги в питанні безпеки використання туристичної послуги. При реалізації туристичних послуг повинна забезпечуватися безпека життя та здоров'я туристів, збереження їх майна, що вимагає розроблення методів контролю за виконанням вимог безпеки. Вищезазначений аспект засвідчує актуальність теми кваліфікаційної роботи.

Огляд останніх джерел та публікацій по дослідженню обраної теми присвячені праці багатьох вчених, зокрема: Кифяк В. Ф., Голод А. П., Торяник В. М., Джинджоян В. В., Корж Н. В., Заноско О. В., Смолій В. А., Федорченко В. К., Цибух В. І. та інші. Не дивлячись на значний внесок авторів у дослідження проблеми управління безпекою підприємства сфери туризму, вона потребує подальшого дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз особливостей управління безпекою підприємства сфери туризму та визначення шляхів її удосконалення.

Для досягнення поставленої мети в роботі зазначені наступні завдання:

- проаналізувати теоретичні основи проблем управління безпекою підприємства сфери туризму;
- розглянути зарубіжний досвід управління безпекою на підприємствах туризму;
- дослідити українську практику вирішення проблем управління безпекою на підприємствах туризму;
- надати загальну характеристику ТОВ «Корал тревел»;

- проаналізувати внутрішнє середовище ТОВ «Корал тревел»;
- дослідити зовнішнє середовище ТОВ «Корал тревел»;
- надати пропозиції щодо удосконалення управління безпекою на ТОВ «Корал Тревел»;
- обґрунтувати ефективність запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є туристичне підприємство ТОВ «Корал тревел».

Предметом дослідження є система управління безпекою в діяльності туристичного підприємства.

У першому розділі роботи проаналізовано теоретичні аспекти управління безпекою на підприємствах сфери туризму, зокрема визначено сутність, основні елементи та принципи управління безпекою в туристичному бізнесі. Розглянуто зарубіжний досвід у цій сфері, а також українську практику вирішення проблем управління безпекою на підприємствах туризму.

У другому розділі роботи проведено детальний аналіз діяльності підприємства ТОВ «Корал Тревел», надано його загальну характеристику, а також проведено аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища компанії, що дозволяє визначити ключові фактори, які впливають на безпеку на підприємстві.

У третьому розділі роботи розроблено комплекс заходів щодо удосконалення управління безпекою на ТОВ «Корал Тревел», зокрема пропозиції щодо підвищення рівня безпеки в компанії, а також економічне обґрунтування ефективності запропонованих заходів, що дозволяє забезпечити сталий розвиток підприємства в умовах змінюваного зовнішнього середовища.

Методи дослідження. В роботі використано: статистичний метод, метод бальної оцінки, метод SWOT-аналізу, математичний та економічний методи, метод аналізу та синтезу, метод прогнозування, метод порівняння та метод.

Інформаційною базою при написанні роботи виступили підручники, посібники, монографії, статті, фінансова звітність та внутрішні документи ТОВ «Корал тревел» за 2022-2023 рр. та ресурси мережі Інтернет де висвітлюється досліджуване питання.

Практичне значення результатів дослідження полягає у розробці заходів з удосконалення управління безпекою туристичного підприємства.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Основна частина роботи становить 86 сторінки. Робота налічує 3 рисунки, 19 таблиць, 3 додатки. Список використаних джерел становить 20 джерел та розміщений на 3 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ТУРИЗМУ

1.1. Аналіз теоретичних основ проблеми управління безпекою підприємства сфери туризму

Розвиток сфери туризму у сучасних умовах глобалізації, інтеграційних процесів та підвищеної конкуренції супроводжується зростанням ризиків, які можуть негативно вплинути на функціонування туристичних підприємств. Забезпечення безпеки стає одним із ключових факторів стабільного розвитку підприємств цієї галузі, що обумовлює актуальність вивчення теоретичних засад управління безпекою.

Розуміння проблеми управління безпекою потребує комплексного підходу, який враховує різноманітні аспекти діяльності підприємства, включаючи захист інформації, збереження матеріальних ресурсів, забезпечення безпеки клієнтів і персоналу, а також мінімізацію впливу зовнішніх загроз. У цьому контексті важливо розглянути теоретичні основи проблем управління безпекою підприємств сфери туризму, що дозволяє окреслити ключові аспекти безпеки як фундаментальної складової ефективного функціонування туристичних підприємств.

Безпека туристичної діяльності охоплює широкий спектр питань, від забезпечення захисту туристів у подорожах до створення стійкої системи управління ризиками на рівні підприємств. У науковій літературі це явище трактується по-різному. Зокрема, науковці Кравченко О.О. та Дутко Л.П. дають наступне визначення: «безпека туристичної діяльності – це стан функціонування туристичної сфери певного регіону (держави) у визначений період часу, що характеризується відсутністю загроз і таким поєднанням туристичних ресурсів та інфраструктури, яке дозволяє забезпечити стабільний розвиток конкретної територіальної рекреаційної системи у майбутньому» [11].

Кифяк В. Ф. зазначає, що відправляючись в туристичну чи екскурсійну поїздку, турист зіштовхується із низкою проблем, які при збігу обставин можуть призвести до негативних наслідків для його здоров'я та майна, погано вплинути на настрій та враження від поїздки. Тому, при розробці туристичних маршрутів вагомою складовою є забезпечення безпеки туриста [8, с. 198]. «Безпека туризму – це складне багатоаспектне явище» – вважає Голод А. П. і зазначає, що «найчастіше безпеку визначають як «відсутність небезпеки, надійність» [4, с. 192].

Науковці Торяник В. М., Джинджоян В. В. під терміном «безпека туризму» розуміють «комплексну систему адміністративно-правових, організаційних та соціально-економічних заходів, спрямованих на захист конституційних прав суб'єктів туристичної діяльності під час туристичних подорожей, своєчасне виявлення, запобігання і нейтралізацію реальних та потенційних внутрішніх і зовнішніх загроз національним інтересам у сфері туризму, з метою створення безпечних умов життєдіяльності під час отримання туристичних послуг» [18, с. 24].

Смолій В. А., Федорченко В. К., Цибух В. І. трактують «безпеку туризму» як систему особистої безпеки туристів, збереження їх майна і незавдання шкоди навколишньому природному середовищу під час здійснення подорожей [16, с. 56].

Безпека туристичних подорожей – поняття комплексне, його вирішення потребує координації зусиль усіх суб'єктів туризму: країн, суб'єктів туристичного підприємництва (туристичних фірм, підприємств) і самих туристів [15].

«Споживач, який володіє інформацією про продукт, його споживчі властивості та зміни, для підприємств та організацій є вагомим джерелом при побудові стратегії подальшої діяльності А тому, туристичні підприємства повинні враховувати вказані зміни, створюючи відповідні маркетингові стратегії» [19, с. 1008]. Безпека туризму в сучасних умовах має системоформуючий характер у туристичній діяльності, адже може розглядатися

як головна споживча властивість, якою об'єктивно і реально повинна володіти туристична послуга, у той час як інші споживчі її властивості можуть реалізуватися повною мірою тільки у випадку, якщо безпека туризму буде гарантована – зазначають дослідники Корж Н. В. та Заноско О. В. [10].

Автори Дяченко О. В. та Євтушенко Я. В. вважають, що «туристичні підприємства, що представляють основний елемент системи туризму, зобов'язані в першу чергу піклуватися про безпеку своїх клієнтів. Обираючи партнерів, місце призначення, планування будови маршруту, та інші елементи туру, туристичне підприємство не повинно забувати про забезпечення безпеки та безпеку майна туристів» [5, с. 96]. Марків І. П. підкреслює, що «безпека туризму повинна базуватися на продуманій комплексній системі заходів, при умовах, якщо не будуть обмежуватись права, інтереси і свобода самих туристів» [12, с. 627]. «Концепція безпеки туризму повинна складатися з таких трьох рівнів, як локальний, регіональний та міжнародний» вважають Заваріка Г. М. та Денищенко Л. В. [6, с. 19].

Отже, безпека в галузі туризму – сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму [15].

У туристичній сфері небезпеки та загрози безпечному стану функціонування суб'єктів туристичної діяльності можна визначити як поняття, що характеризують процес, дію або явище, в результаті яких виникає можливість зниження конкурентоспроможності туристичного продукту, що призводить до зменшення попиту, що, у свою чергу, спричиняє зниження прибутків [7]. Зокрема, основними небезпеками для функціонування суб'єкта господарювання туристичної галузі є такі (табл.1.1).

Небезпеки при наявності відповідних умов перетворюються на загрози, які можуть призвести не тільки до зниження прибутковості, але й банкрутства суб'єктів господарювання туристичної галузі. Загрози безпеці можуть виникати у зовнішньому для туристичного підприємства середовищі й бути пов'язаними з помилками при розробці та впровадженні тих чи інших реформ, з аморфністю

науково-промислової та інноваційної політики держави, втратою керованості над економічними процесами і т. п.

Таблиця 1.1

Основні чинники небезпек туристичного підприємства

Чинник небезпеки	Характеристика
Неефективне управління	Використання керівництвом застарілих або недієвих методів та інструментів.
Неефективна маркетингова, рекламна та інформаційна діяльність	Недостатність або нецільове використання маркетингових ресурсів.
Незнання законодавчої бази	Нерозуміння нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері туризму.
Недостатньо широкий асортимент послуг	Відсутність різноманітності, що обмежує задоволення потреб споживачів.
Нераціональне використання ресурсів	Втрата можливостей через неефективне управління матеріальними, фінансов. та людськими ресурсами.
Негативний імідж підприємства	Погане сприйняття серед партнерів та споживачів, що впливає на попит і співпрацю.
Недоліки в системі прийняття управлінських рішень	Відсутність чіткої стратегії, помилки у плануванні, несвоєчасність рішень.
Порушення режиму збереження конфіденційної інформації	Витік даних, що шкодить репутації та довірі до підприємства.
Відсутність ефективних комунікаційних технологій	Невикористання сучасних інструментів для взаємодії з партнерами, споживачами та державними органами.
Відсутність клієнтоорієнтованого підходу	Недостатня увага до потреб клієнтів, що знижує їхню лояльність.
Обмежене використання інформ.-комунікац. технологій	Застарілі методи організації діяльності та обслуговування клієнтів.
Застаріла матеріально-технічна база	Втрата конкурентоспроможності через відмову інвестувати у модернізацію.
Некваліфікований персонал	Низька компетентність співробітників, проблеми із залученням і утриманням кваліфікованих кадрів.
Відсутність внутрішніх резервів	Неможливість швидко адаптуватися до змін зовнішнього середовища.
Вибір ненадійних партнерів та інвесторів	Фінансові та репутаційні ризики через помилки у виборі ділових партнерів.
Відтік кваліфікованих кадрів	Зниження ефективності через неправильну оцінку персоналу та недостатню мотивацію.
Низька конкурентоспроможність підприємства	Втрата позицій на ринку через відсутність інновацій та розвитку.
Втрата провідних фахівців	Втрата ключових співробітників і проблеми із заміною їх компетенцій.
Відсутність фінансового контролю	Нецільове використання фінансових ресурсів, що шкодить ефективності діяльності.
Упущення у плануванні	Помилки у виборі цілей, оцінці можливостей підприємства та прогнозуванні змін у зовнішньому середовищі.

Джерело: сформовано на основі [13, с. 73-78]

Існує значна кількість підходів до класифікації загроз, зокрема: за походженням, за спрямованістю, за ступенем сформованості, за сферою діяльності, за ступенем суб'єктивного сприйняття і т. д.

Розглянемо класифікацію небезпек та загроз безпеці туристичних підприємств (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Класифікація небезпек та загроз безпеці туристичних підприємств

Критерій класифікації	Види небезпек і загроз
За природою походження	Природні, Техногенні, Спричинені людьми, Неприродні
За можливістю страхування	Які страхуються, Які не страхуються, Які частково страхуються
За напрямком дії	Матеріальні цінності (ресурси, продукція та ін.), Персонал підприємства, Інформаційні
За складовими туристичної діяльності	Туристична інфраструктура, Транспортна інфраструктура, Туристично-рекреаційні ресурси
За можливістю відшкодування втрат	Загрози, втрати від яких можуть бути відшкодовані; Загрози, втрати від яких лягають на фінансовий результат
За сферою дії	Виробничі, Політичні, Фінансові, Юридичні, Галузеві, Економічні, Інноваційні, Екологічні, Інституціональні
За масштабами дій	Локальні, Територіальні, Регіональні, Міжнародні, Глобальні
По відношенню до людської діяльності	Об'єктивні (безкорисні), Суб'єктивні (свідомі, корисні)
За рівнем прогнозованості	Які піддаються прогнозуванню, Які не прогнозуються, Які можуть частково прогнозуватися
За можливістю попередження	Прогнозовані, Форс-мажорні, Складнопрогнозовані
За рівнем завершеності	Завершені, Незавершені, Частково завершені
За характером наслідків	Чисті (статичні), Спекулятивні (динамічні)
За формою туризму	Міжнародний туризм, Внутрішній туризм
За стадією розвитку туристичного підприємства	На стадіях виникнення, експансії, стабілізації, ліквідації
За можливістю здійснення	Реальні, Потенційні

Джерело: сформовано на основі [3]

Вказані загрози, з одного боку, взаємозалежні між собою, зумовлюють одна одну, але, з іншого, – дуже автономні. Це визначається складними підпорядкованими зв'язками, що характерні для держави, регіону і туристичного підприємства. Так, взаємозв'язок і зумовленість цих загроз виявляється, наприклад, в тому, що якщо держава підтримуватиме неефективну податкову політику відносно суб'єктів господарювання, то порушення безпеки

підприємств, яке проявиться в істотному скороченні їхніх доходів, спричинить заборгованість туристичних підприємств перед муніципальними і державним бюджетами, що, у свою чергу, буде причиною порушення безпеки регіону і держави. Автономність аналізованих загроз залежить від рівня свободи і прав, які держава надає регіонам і підприємствам сфери туризму, а також від рівня витрат, що впливають за проявом загрози [14, с. 73-78].

Підсумовуючи вищесказане, можна стверджувати, що питання безпеки в туризмі є одними з пріоритетних в сучасних умовах. Туристичним підприємствам задля забезпечення безпеки своєї діяльності необхідно постійно розвиватися інтегруватися в різні сфери економічної діяльності, використовувати інноваційні форми та методи управлінських процесів, модернізувати систему менеджменту у відповідності до ринкових умов та потреб туристів. Зазначені аспекти породжують потребу в постійному глибокому аналізі існуючих в туризмі бізнес-процесів та пошуку інноваційних форм туристичної діяльності.

1.2. Зарубіжний досвід управління безпекою на підприємствах туризму

Безпека туристичних подорожей завжди була однією з найважливіших умов їх організації та здійснення. Залежно від масштабів діяльності виділяють три рівні системи безпеки в рамках галузі туризму: міжнародний (міждержавний), державний (державно-галузевий), виробничий.

Система безпеки туристичної галузі на міждержавному рівні формується за допомогою реалізації міжнародної політики щодо забезпечення безпеки туризму та зниження ризиків під час подорожей. Така політика формується на представницьких, міжнародних, міжурядових або міжпарламентських нарадах, що проводяться під егідою Всесвітньої туристської організації та Всесвітньої організації охорони здоров'я. Система безпеки на державно-галузевому рівні здійснюється за допомогою формування та реалізації державної політики щодо

забезпечення безпеки туризму, а також формування відповідної та дієвої законодавчої бази [1, с. 10-15].

Зростання ролі туризму в діяльності багатьох держав приводить до того, що Організація Об'єднаних Націй, її спеціалізовані органи, інші міжнародні організації все більше уваги приділяють цій сфері міжнародного співробітництва, яка динамічно розвивається. Нині у світі нараховується близько 70 міжнародних організацій, які тією чи іншою мірою займаються проблемами розвитку туризму.

Всесвітня туристична організація (World Tourism organization, WTO) – це міжурядова організація, до складу якої входять близько 160 країн і територій, декілька асоційованих членів і понад 350 членів, які мають статус приєднаних і представляють туристичні агенції, авіакомпанії тощо приватного сектору, навчальні інституції, туристичні асоціації та місцеві органи управління туризмом. Всесвітня туристична організація є спеціалізованою агенцією Організації Об'єднаних Націй і провідною міжнародною організацією у сфері туризму. Вона діє як глобальний форум з питань туристичної політики і практичне джерело туристичних ноу-хау [1, с. 10-15].

Всесвітня туристична організація подає регулярний звіт про стан світового туризму, який враховує як досягнення, так і перепони для подальшого розвитку туристичної індустрії. Намагається сприяти світовому туризму через виключення або обмеження урядового втручання у міжнародний туризм так, як і в процесі стандартизації вимог до паспортів, віз, реєстрації в міліції, в'їзних формальностей тощо.

Міжнародна асоціація повітряного транспорту (International Air Transport Association, IATA) – це всесвітня організація для всіх міжнародних авіаперевезень, що представляє собою професійну асоціацію авіаційних компаній, які здійснюють міжнародні рейси. Ця асоціація займається безпекою цивільної авіації і аеропортів від актів незаконного втручання та реалізує на даний час свою «стратегію безпеки». Вона передбачає такі програми, як інспекції безпеки, обмін досвідом серед авіакомпаній, які виводять

забезпечення безпеки за рамки комерційної конкуренції і розробляють «угоди про альянси» по питаннях безпеки з партнерськими організаціями [1, с. 10-15].

Міжнародна організація кримінальної поліції (International Criminal Police Organization, ICPO) – організація, що займається пошуком певного об'єкту, людини, сприяє пошукам поліції. Також допомагає боротися з тероризмом, у тому числі в плані його наслідків для туризму [1, с. 10-15].

Питання безпеки туристичних подорожей були предметом обговорення на багатьох міжнародних туристичних форумах. Особливо детально ці питання розглядались на Міжпарламентській конференції з туризму в Гаазі (Нідерланди) у 1989 р. Принцип VII і VIII Гаазької декларації з туризму і III розділ Рекомендацій конференції цілком присвячені безпеці й захисту туристів, туристичних пам'яток і об'єктів.

У рекомендаціях про місце туризму в економічному та соціальному розвитку сформульовано триєдине завдання, що стоїть перед організаторами і учасниками туристичних подорожей і повинно знайти відображення у туристичному законодавстві:

1) захист туристів;

2) захист будь-якої країни на випадок виникнення проблем, обумовлених розвитком туризму, зокрема в тому, що стосується впливу на довкілля й збереження культурної самобутності;

3) просування туризму [15].

В організаційній структурі Секретаріату Всесвітньої туристичної організації сектор № 1 відділу пропаганди й розвитку туризму займається питаннями безпеки й захисту. ВТО приступила до виконання всесвітньої програми з безпеки та захисту туристів, метою якої є розробка рекомендацій для держав-членів і приватного оперативного сектору, а також ухвалення загальних правил, які регулюють питання безпеки й захисту туристів.

За ініціативою ВТО влітку 1995 р. в Естерунде (Швеція) проведено I міжнародну конференцію з безпеки туризму та зменшення ризиків у подорожах (табл.1.3).

Фактори ризику в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків

Фактор ризику	Дії щодо запобігання його негативного впливу
Захист туристів від травматизму	Використання захисних пристроїв, огороження небезпечних ділянок маршрутів, забезпечення засобами індивідуального захисту, дотримання правил експлуатації обладнання.
Шкідливий вплив довкілля	Вибір сприятливого сезону для заходів, врахування природних особливостей регіону, раціональне проектування маршрутів, обладнання місць відпочинку засобами захисту.
Захист від пожеж	Розробка інструкцій та правил протипожежної безпеки на державному, відомчому рівнях і в межах підприємств.
Від біологічних факторів небезпеки (мікроби, бактерії)	Дотримання санітарних норм, дезінфекція, медогляди персоналу, щеплення.
Від психофізіологічних перевантажень	Раціональне планування програм туристичних заходів з урахуванням особливостей туристів у групі.
Від шкідливих випромінювань, запиленості, загазованості повітря, хімічних та інших факторів	Контроль якості води, повітря, харчових продуктів, дотримання техніки безпеки, використання індивідуальних засобів захисту, регулярний моніторинг екологічного стану території.
Специфічні фактори ризику в туризмі	Утримання матеріально-технічної бази в належному стані, підготовка кваліфікованих кадрів, інформування туристів про можливі ризики, складання пам'яток, забезпечення інструктажу туристів.
Тероризм	Інформування туристів про потенційні ризики, правила поведінки у небезпечних ситуаціях, співпраця з правоохоронними органами, забезпечення необхідного рівня охорони туристів.

Джерело: сформовано на основі [15]

У міждержавному стандарті ГОСТ 28681.2-95 «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування» детально описані обов'язкові та рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг. У міждержавному стандарті «Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування» проведена їх класифікація за принципом обов'язковості на дві категорії.

Так, до першої належать обов'язкові для всіх видів туристичних послуг вимоги:

- безпека життя і здоров'я;
- збереженість майна туристів і екскурсантів;
- охорона навколишнього середовища [15].

Перша обов'язкова вимога, котра стосується життя і здоров'я туристів, у випадку надзвичайних умов повинна на практиці реалізовуватися через відшкодування збитків. В свою чергу це можливо, якщо споживач туристичних послуг попередньо застрахований. А даний стандарт не передбачає страхування як спосіб забезпечення життя і здоров'я туристів та збереження їх майна. Тут лише взагальних рисах вказано, що туристична інфраструктура повинна відповідати санітарним нормам, правилам пожежної безпеки тощо.

Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 «Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів». Якщо проаналізувати міждержавний стандарт «Вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів», то виявляється, що він є продовженням або детальним поясненням до нормативного документа, розглянутого вище. Даний стандарт, як і попередній, призначений для підприємств різних форм власності, які надають туристичні послуги. Мета цього документа – створити безпечні умови для осіб, що подорожують.

Даний стандарт формулює шкідливі фактори в туризмі. В документі описані можливі несприятливі чинники, а також вказані дії щодо їх запобігання. Всі так звані фактори ризику в туризмі даний стандарт класифікує наступним чином:

1. Небезпека виникнення травм. Вона з'являється в умовах складного рельєфу місцевості, при переміщенні гірських порід і небезпечних атмосферних явищах. Знизити імовірність виникнення травм можливо при здійсненні наступних заходів:

- використовувати засоби індивідуального захисту (в першу чергу у різних видах спортивного туризму);
- дотримуватися санітарних норм до житлових приміщень, нормативних документів щодо технічного стану транспортних засобів тощо;
- заздалегідь інформувати туристів про способи уникнення травм і про те, які екстренні заходи необхідно застосувати в разі нещасного випадку [15].

2. Вплив навколишнього середовища. Цей чинник проявляється, передусім, через особливості кліматичних умов в зоні обслуговування туристів. Переважно він проявляє себе в гірській місцевості (особливості висотної поясності).

Попередити шкідливий вплив довкілля можна за умов:

- вибору сприятливого періоду для проведення туристичного заходу;
- раціонального проектування шляхів проходження маршруту;
- врахування погодних особливостей району мандрівки;
- своєчасного інформування туристів про реальні і прогнозовані умови на маршруті [15].

3. Пожежна безпека. Тут ідеться про експлуатацію об'єктів туристично-екскурсійного обслуговування у відповідності із загальноприйнятими вимогами Правил пожежної безпеки.

4. Біологічні фактори. Під цим поняттям розуміється небезпечний вплив на життя і здоров'я подорожуючих з боку місцевих жителів, флори і фауни. Нині біологічні фактори стають все більш актуальними через розповсюдження в світі нових, досі невідомих інфекційних захворювань (грип, атипова пневмонія). Уникнути впливу біологічних чинників можна при інформуванні туристів про особливості регіону подорожі, за умов здійснення попереднього щеплення від розповсюджених в місці тимчасового перебування хвороб.

5. Психофізіологічні фактори ризику (фізичні та нервово-психічні перевантаження). Згідно зі стандартом їх вплив мінімізується при раціональній побудові програми обслуговування. Мається на увазі створення комфортних умов для життєдіяльності людини.

6. Небезпека випромінювань. Для уникнення негативного впливу ультрафіолетового випромінювання необхідно використовувати засоби індивідуального захисту (сонцезахисні окуляри, спеціальні креми і т.д.) при проходженні туристичних маршрутів по відкритих (незатінених) ділянках. Крім

того, в стандарті зазначено про експлуатацію туристичних ресурсів у місцях зі сприятливими характеристиками рівнів радіації.

7. Хімічні фактори ризику. Запобігання їх виникненню реалізовується через постійний контроль за складом шкідливих хімічних речовин в повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування і т.д. Крім того, стандарт говорить про планування об'єктів туристичного сервісу лише в сприятливому, з погляду хімічного фактора, середовищі.

8. Підвищена запиленість і загазованість. Вплив даного чинника мінімізується за умов виконання вимог до оснащення приміщень і транспортних засобів вентиляцією з очищенням приміщень.

9. Інші фактори ризику. Тут мається на увазі небезпека, пов'язана з відсутністю необхідної інформації про послуги і їхні характеристики. Потрібно заздалегідь інформувати туристів про реалізовані їм послуги у відповідності до вимог міждержавного стандарту ГОСТ 28681.1-95 «Проектування туристичних послуг», що передбачає порядок проектування туристичних послуг, включаючи розгляд можливих ризиків, котрі можуть викликати негативні наслідки і спричинити шкоду здоров'ю туриста та його майну. Окрім цього, при необхідності проводиться спеціальний інструктаж.

10. Специфічні фактори ризику. До них, за даним стандартом, зараховують природні і техногенні катастрофи, неналежний технічний стан туристичної інфраструктури, низький рівень професійної підготовки обслуговуючого персоналу. Тобто, специфічні фактори ризику в туризмі – це форс-мажори і різноманітні грубі помилки, допущенні при формуванні туристичних послуг [15].

Окрім пояснення можливих факторів ризику в туризмі, стандарт допомагає спрямувати роботу туристичних підприємств у безпечне русло для туристів і власних працівників. Тому даний нормативний документ сконцентровує увагу на доступності всієї інформації про ймовірні небезпеки в туризмі. Згідно зі стандартом, надання туристично-екскурсійних послуг

здійснюється за допомогою безпечних об'єктів туристичної інфраструктури, які цілком відповідають правилам і нормам їх експлуатації.

Нормативні документи з питань безпеки окремих видів туристичних подорожей та окремих категорій туристів розробляються як на міжнародному, регіональному, так і на національному рівнях. Зокрема це стосується транспортних подорожей, дитячого туризму, спортивно-оздоровчого туризму з активними засобами пересування тощо.

Міжнародна практика дає приклади розробки державними органами ряду держав рекомендацій, пов'язаних з відвідуванням тих або інших країн і регіонів світу. Так, Державний департамент США регулярно друкує списки країн, подорожі до яких не рекомендуються або забороняються. Міністерство закордонних справ Німеччини також регулярно оновлює рекомендації для громадян щодо безпечності подорожей до різних країн та регіонів світу. Ці рекомендації базуються на аналізі політичної ситуації, рівня терористичних загроз, природних катастроф, поширення інфекційних хвороб та інших факторів, що можуть становити небезпеку для туристів. Окрім того, у своїх рекомендаціях німецьке МЗС зазвичай надає детальну інформацію про особливості місцевих законів, правил поведінки, необхідність отримання віз чи інших дозволів, а також контакти посольств і консульств на випадок екстрених ситуацій. Подібну практику використовують й інші країни, зокрема Велика Британія, Франція, Канада, Австралія та Японія, які публікують на офіційних урядових сайтах детальні рекомендації для громадян. Вони також попереджають про ризики, пов'язані з перебуванням у небезпечних зонах, і надають поради щодо дій у надзвичайних ситуаціях.

Таким чином, зарубіжний досвід управління безпекою на підприємствах туризму демонструє високий рівень системності й узгодженості заходів на міжнародному, державному та виробничому рівнях. Глобальна інтеграція зусиль у забезпеченні безпеки туристів здійснюється за активної участі міжнародних організацій, таких як ВТО, IATA та ICPO. Їхня діяльність спрямована на створення стандартів і рекомендацій для підвищення безпеки

подорожей, зниження ризиків і усунення загроз, зокрема терористичних атак та інших чинників. Важливе місце в забезпеченні безпеки займає впровадження міждержавних стандартів, які встановлюють обов'язкові вимоги до туристичних послуг, акцентуючи увагу на захисті життя, здоров'я туристів і збереженні їх майна. Загалом, зарубіжний досвід свідчить про необхідність комплексного підходу до управління безпекою в туризмі, який включає співпрацю між урядами, бізнесом та міжнародними організаціями. Це забезпечує стійкий розвиток туристичної галузі, підвищення рівня довіри туристів і створення безпечних умов для подорожей.

1.3. Українська практика вирішення проблем управління безпекою на підприємствах туризму

Туризм є складовою сфери послуг. Одним з основних документів де сформульовано обов'язки держави, суб'єктів туристичної діяльності та туристів щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей є Закон України «Про туризм» [1].

Згідно з Законом України «Про туризм», туризм – це тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає [1].

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

- забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні туристичних подорожей, захист громадян України за її межами;
- забезпечення особистої безпеки туристів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю;
- інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

- надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації;
- забезпечення туристам (екскурснтам) можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку;
- заборону використання туризму з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян;
- охорону туристичних ресурсів України, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;
- забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо [15].

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

- інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);
- створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;
- забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);
- забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;
- забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

- забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;
- оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб [15].

Особи, які організують експлуатацію туристичних ресурсів, зобов'язані забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки [9].

Безпека в галузі туризму та рекреації залежить від багатьох об'єктивних і суб'єктивних чинників, що стосуються можливих ризиків при наданні транспортних, готельних, туристичних, екскурсійних, страхових, інформаційних та інших послуг, а також ризиків, пов'язаних із можливими природними і техногенними катастрофами великого міста [1].

Вимоги до діяльності щодо захисту і безпеки туристів в Україні встановлено низкою загальнодержавних базових і спеціальних законодавчих актів, а також спеціальних нормативно-правових документів, затверджених рішеннями місцевих, міських рад, територіальних громад тощо [9].

Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюється спеціалізованими державними, комунальними та приватними службами, а також рятувальними командами, що утворюються відповідно до законодавства. Організація рятувальних команд і порядок здійснення рятувальних заходів визначаються Кабінетом Міністрів України. Держава забезпечує захист законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України.

Туристи і екскурсанти зобов'язані:

- не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;

- виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;
- поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;
- зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування;
- дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;
- надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;
- дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;
- відшкодовувати збитки, завдані їх неправомірними діями;
- виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством [15].

Контроль за виконанням вимог безпеки туристів забезпечують органи державного управління, що здійснюють контроль за безпекою згідно з їх компетенцією.

Контроль здійснюється на початку сезону – при перевірці готовності туристського підприємства і траси до експлуатації, а також в ході поточних перевірок. Поточні перевірки забезпечення безпеки туристів проводяться відповідно до планів і графіків технічних оглядів будівель, споруд, транспортних засобів, пляжів та місць для купання, туристського спорядження й інвентарю, що видається туристам пунктами прокату, перевірок приготування їжі, термінів і умов зберігання і транспортування продуктів харчування, перевірок готовності туристів до виходу в походи.

Контроль безпеки обслуговування туристів здійснюється на основі використання наступних методів:

- візуального (шляхом огляду відповідних об'єктів: території, на якій проходить траса туристського походу, туристського спорядження та інвентарю тощо);

- з використанням засобів вимірювання (вимірювання станів навколишнього середовища, якості води, повітря і т.д., технічного стану траси, підйомних механізмів, транспортних засобів тощо);
- соціологічних досліджень (шляхом опитування самих туристів і обслуговуючого персоналу);
- аналітичного (аналізу змісту документації: паспорта траси, медичного журналу огляду туристів, які виходять на маршрут, інших документів, узагальнень результатів усіх інших обстежень) [15].

Основними напрямками нормативно-правового забезпечення діяльності щодо безпеки туристів та рекреантів в Україні визначено:

1) Підготовку пропозицій щодо розробки нових нормативно-правових документів із питань безпеки та вдосконалення чинних документів з питань забезпечення організації: в'їзного (іноземного) туризму; внутрішнього туризму, зокрема й активного; послуг транспорту; готельних послуг і послуг харчування; екскурсійної діяльності.

2) Підготовку пропозиції щодо конкретних організаційних заходів, які необхідно здійснити органам управління туризмом з питань безпеки, зокрема створення підрозділу муніципальної туристичної поліції, охорони навколишнього середовища тощо.

3) Створення системи контролю за забезпеченням виконання суб'єктами туристичної діяльності вимог чинних нормативних документів щодо питань безпеки, узагальнення та обміну набутим досвідом.

4) Поновлення діяльності системи підготовки і підвищення кваліфікації працівників суб'єктів туристичної діяльності, у програмах яких належне місце повинно бути відведене і питанням захисту та безпеки туристів й екскурсантів. Необхідно також розробити критерії щодо знань працівників галузі з питань безпеки [17].

Ст. 33 Закону України «Про туризм», передбачено відшкодування шкоди, завданої порушенням законодавства у галузі туристичної діяльності. Зокрема, «суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі

туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, що завдало шкоду, зобов'язаний відшкодувати туристу збитки у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі. Заподіяна туристу моральна шкода, якою порушені його законні права, відшкодовується суб'єктом туристичної діяльності в порядку, встановленому законом. Суб'єктам туристичної діяльності, яким заподіяна шкода юридичними чи фізичними особами внаслідок порушення ними законодавства в галузі туризму, збитки відшкодовуються відповідно до закону» [1].

Отже, українська практика вирішення проблем управління безпекою на підприємствах туризму базується на чітко визначених законодавчих нормах, зокрема Законі України «Про туризм». Держава, органи місцевого самоврядування та суб'єкти туристичної діяльності виконують комплекс заходів, спрямованих на забезпечення особистої безпеки туристів, охорону їхнього майна, захист довкілля та об'єктів культурної спадщини. Ефективне управління безпекою у сфері туризму, впровадження профілактичних заходів щодо створення умов безпечного відпочинку туриста буде сприяти формуванню високої якості туристичних та рекреаційних послуг, створенню позитивного іміджу підприємства, яке надає даного виду послуги, розвитку інфраструктури, забезпечуватиме доходами місцеве населення, запобігатиме екологічним ризикам туристичної дестинації, матиме позитивний вплив на подолання культурних бар'єрів між туристами і місцевим населенням.

Висновки до розділу 1

Безпека в туризмі є ключовим пріоритетом у сучасних умовах. Для забезпечення безпеки своєї діяльності туристичним підприємствам необхідно постійно розвиватися, впроваджувати інноваційні методи управління, модернізувати систему менеджменту відповідно до ринкових вимог і потреб туристів. Це вимагає постійного аналізу бізнес-процесів і пошуку нових форм туристичної діяльності.

Зарубіжний досвід управління безпекою туризму демонструє високий рівень узгодженості заходів на міжнародному, державному та виробничому рівнях. Міжнародні організації, як ВТО, ІАТА та ІСРО, створюють стандарти для підвищення безпеки подорожей, зменшення ризиків і загроз. Впровадження міждержавних стандартів забезпечує захист життя, здоров'я та майна туристів, сприяє стабільному розвитку туристичної галузі та створенню безпечних умов для подорожей.

В Україні управління безпекою в туризмі регулюється законодавчими нормами, зокрема Законом «Про туризм». Держава та органи місцевого самоврядування вживають заходів для забезпечення безпеки туристів, охорони їхнього майна, захисту довкілля та культурної спадщини. Ефективне управління безпекою сприяє підвищенню якості туристичних послуг, створенню позитивного іміджу підприємств і розвитку інфраструктури, що приносить доходи місцевим громадам і зменшує екологічні ризики.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «КОРАЛ ТРЕВЕЛ»

2.1. Загальна характеристика підприємства ТОВ «Корал тревел»

ТОВ «Корал Тревел» займає лідируючі позиції в туристичній галузі, позиціонуючись як марка надійності та якості. Компанія пропонує найкращі курорти та готелі в 38 країнах світу, серед яких Австрія, Андорра, Бахрейн, Болгарія, В'єтнам, Гамбія, Греція, Грузія, Домініканська Республіка, Єгипет, Ізраїль, Індія, Індонезія, Йорданія, Іспанія, Італія, Кіпр, Китай, Куба, Маврикій, Мальдіви, Марокко, Мексика, ОАЕ, Росія, Сейшели, Сінгапур, Таїланд, Танзанія, Туніс, Туреччина, Узбекистан, Хорватія, Чорногорія, Шрі-Ланка. Постійно ведеться робота над відкриттям нових напрямків. Туроператор організовує групові та індивідуальні тури на базі власних чартерних програм і регулярних рейсів, займається розвитком інсентив-, конгрес-, спортивного та інших видів туризму, а також активно продає авіаквитки онлайн.

Місія ТОВ «Корал Тревел» полягає в тому, щоб максимально сприяти створенню цивілізованого туристичного ринку, де відносини в ланцюжку клієнт – агент – оператор базуються на взаємній довірі та повазі. Кінцева мета діяльності компанії – зробити якісний відпочинок доступним для всіх категорій населення країни

Основна мета ТОВ «Корал Тревел» – подальше підвищення ефективності діяльності компанії та її конкурентоспроможності на ринку, що передбачає цілеспрямовану роботу за чотирма напрямками:

- управління очікуваннями ринку шляхом зміцнення лояльності до продукту компанії та проведення ефективних заходів щодо подальшого підвищення впізнаваності бренду Coral;
- покращення показників діяльності компанії за рахунок вищих обсягів продажів і диференціації турпродукту;

- підвищення якості управління компанією шляхом ефективного планування та підвищення точності прогнозів результатів діяльності;
- робота за найвищими світовими стандартами, впровадження інноваційних туристичних технологій.

ТОВ «Корал Тревел» входить до складу міжнародного OTI Holding (створений у 1992 р, Анталія), який забезпечує динамічно розвивається.

Повне найменування юридичної особи – Товариство з обмеженою відповідальністю Корал тревел.

Скорочена назва – ТОВ «Корал тревел».

Код ЄДРПОУ – 35649894.

ТОВ «Корал тревел» було зареєстровано 30.01.2008.

Розмір статутного капіталу юридичної особи складає 1 000 000,00 грн.

Уповноваженою особою юридичної особи ТОВ «Корал тревел» є Прокопенко Тетяна Петрівна.

Організаційно-правова форма – Товариство з обмеженою відповідальністю.

Юридична адреса: 01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, 24.

Фактична адреса: 01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, 24.

Телефон: (044) 4950060, (0800) 302929.

Електронна пошта: info@coraltravel.ua.

Офіційний сайт: <https://www.coraltravel.ua>.

Також, ТОВ «Корал тревел» має власні сторінки у соціальних мережах Instagram та Facebook, на яких розміщується свіжа та цікава інформація, стосовно послуг туристичної компанії.

Види діяльності ТОВ «Корал тревел» наведено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Види діяльності ТОВ «Корал тревел»

КВЕД	Напрямок діяльності
	Основний:
79.12	Діяльність туристичних операторів

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

ТОВ «Корал Тревел» є провідним міжнародним туроператором з понад 25-річним досвідом у сфері виїзного туризму. Компанія пропонує високоякісні туристичні продукти, охоплюючи 28 країн світу, серед яких Туреччина, Іспанія, Греція, Єгипет, Таїланд, Болгарія, Туніс, Марокко, Ізраїль, ОАЕ, Андорра, Австрія, Китай, Куба, Індія, Маврикій, Танзанія, Домініканська Республіка, Індонезія, Мальдіви, В'єтнам, Сейшели, Шрі-Ланка, Сінгапур, Мексика, Камбоджа, Йорданія та Україна. Йде постійна робота по відкриттю нових напрямків. Туроператор організовує групові та індивідуальні FIT-тури на базі власних чартерних програм і регулярних рейсів, розвиває incentive-, congress-, спортивний та інші види туризму, а також активно займається продажем авіаквитків онлайн.

ТОВ «Корал тревел» – це «відпочинок під ключ», починаючи від бронювання квитків, закінчуючи бронюванням готелів та розкладом розваг.

Основні напрямки діяльності ТОВ «Корал тревел» включають:

- організація групових та індивідуальних турів на базі власних чартерних програм і регулярних рейсів;
- розвиток різних видів туризму, таких як інсентив-, конгрес-, спортивний та інші;
- продаж авіаквитків онлайн для зручності клієнтів;
- розвиток внутрішнього туризму в Україні, пропонуючи відпочинок на гірськолижних курортах, таких як Буковель та Закарпаття (рис. 2.1).

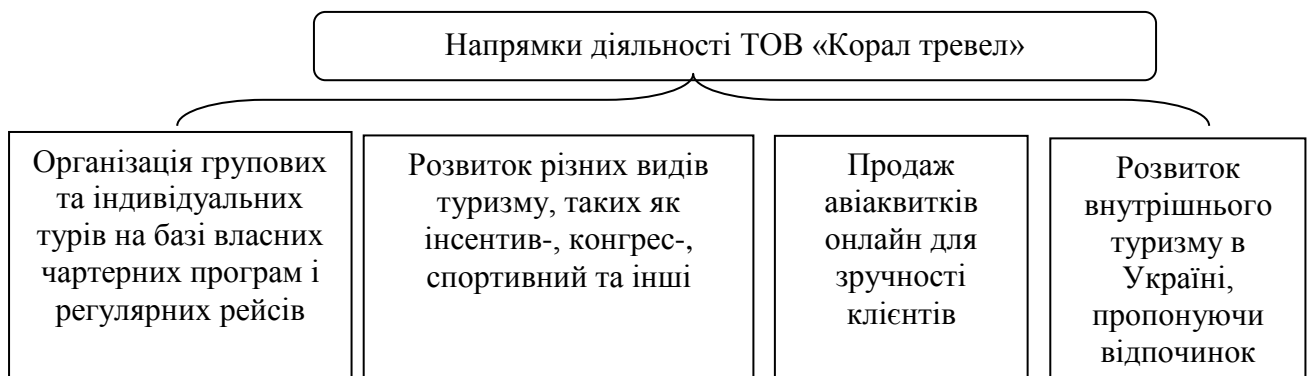


Рис. 2.1. Напрямки діяльності ТОВ «Корал тревел»

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Туристична компанія ТОВ «Корал Тревел» спеціалізується на організації різноманітних турів, які враховують індивідуальні потреби та інтереси клієнтів. Завдяки широкому вибору послуг кожен мандрівник може обрати оптимальний варіант відпочинку відповідно до своїх уподобань (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Категорії турів, запропоновані ТОВ «Корал Тревел»

№	Категорія туру	Опис	Основні напрямки
1	Пляжний відпочинок	Туристичні поїздки до курортних зон із комфортними умовами для релаксу.	Туреччина, Єгипет, Греція, Іспанія, Туніс, Таїланд, Мальдіви
2	Екскурсійні тури	Організовані подорожі з відвідуванням історичних та культурних пам'яток.	Італія, Франція, Чехія, Іспанія, Австрія, Польща, Велика Британія
3	Гірськолижні тури	Програми для відпочинку на гірськолижних курортах в Україні та за кордоном.	Україна (Буковель, Драгобрат), Австрія, Швейцарія, Франція, Італія, Андорра
4	Оздоровчі тури	Відпочинок у санаторіях і SPA-центрах із програмами для зміцнення здоров'я.	Україна (Закарпаття, Трускавець, Моршин), Чехія (Карлові Вари), Угорщина, Словенія
5	Круїзи	Морські та річкові круїзи з різними маршрутами та рівнем сервісу.	Середземне море, Карибський басейн, Скандинавія, Норвезькі фіорди
6	Корпоративні тури	Інсентив-тури, ділові поїздки, організація конференцій та тимбілдингів.	Туреччина, ОАЕ, Європа (Німеччина, Франція, Чехія), Азія (Сінгапур, Китай)
7	Індивідуальні тури	Персоналізовані маршрути.	Будь-яка країна за бажанням клієнта

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

На сьогодні ТОВ «Корал Тревел» є одним із провідних туристичних операторів України, що пропонує широкий вибір подорожей та туристичних послуг як на внутрішньому, так і на міжнародному ринку. Компанія постійно розширює географію напрямків, вдосконалює сервіс та впроваджує інноваційні технології, щоб задовольнити потреби найвибагливіших клієнтів.

Основними складовими успіху ТОВ «Корал Тревел» є гнучка цінова політика, високий рівень обслуговування, співпраця з надійними міжнародними партнерами та використання сучасних цифрових рішень для бронювання та організації турів. Корпоративна культура компанії базується на командному

підході, високій професійній компетентності співробітників та орієнтації на клієнтоорієнтований сервіс.

Завдяки багаторічному досвіду ТОВ «Корал Тревел» пропонує понад 30 напрямків відпочинку, включаючи пляжні, екскурсійні, гірськолижні, оздоровчі тури та круїзи. Компанія активно впроваджує інтерактивні сервіси, що дають змогу клієнтам самостійно обирати, бронювати та коригувати свої подорожі через зручні онлайн-платформи та мобільні додатки. З огляду на поточну ситуацію на туристичному ринку України, ТОВ «Корал Тревел» активно розробляє альтернативні варіанти подорожей, що включають виїзди з сусідніх країн, таких як Польща, Угорщина, Словаччина та Чехія. Це дає можливість українським туристам подорожувати, незважаючи на існуючі логістичні та економічні виклики.

У планах ТОВ «Корал Тревел» – збільшення частки ринку за рахунок розширення туристичних напрямків, впровадження персоналізованих пропозицій для клієнтів та підвищення якості сервісу. Фахівці компанії регулярно аналізують ринок, вивчають туристичні тренди та адаптують свої пропозиції відповідно до сучасних викликів та потреб клієнтів.

Основна мета ТОВ «Корал Тревел» – утримання лідерських позицій у сфері туризму, розвиток нових рішень для комфорту клієнтів та адаптація до змін у глобальному туристичному середовищі. Це передбачає цілеспрямовану роботу в кількох ключових напрямках:

1. Розширення туристичних напрямків та продуктів – збільшення кількості доступних маршрутів, включення нових екскурсійних, оздоровчих, спортивних та тематичних турів, розвиток пропозицій для сімейного, корпоративного та індивідуального відпочинку.

2. Впровадження сучасних технологій – покращення онлайн-сервісів, розширення функціоналу мобільних додатків та платформ для бронювання, персоналізація турів за допомогою штучного інтелекту та аналізу даних.

3. Підвищення рівня клієнтоорієнтованості – удосконалення системи підтримки туристів, оперативне реагування на запити клієнтів, розширення

спектра страхових, логістичних та додаткових сервісів, що забезпечують комфортну подорож.

4. Посилення співпраці з міжнародними партнерами – розширення мережі готелів, авіакомпаній та туристичних операторів, що дозволяє пропонувати вигідні умови для відпочинку та унікальні пропозиції для різних категорій туристів.

5. Розвиток альтернативних рішень для українських туристів – організація виїзних турів із сусідніх країн, пошук нових варіантів доступного відпочинку в умовах поточної економічної ситуації, створення спеціальних програм для внутрішнього туризму.

6. Удосконалення корпоративної культури та професійного розвитку співробітників – підвищення кваліфікації персоналу, впровадження інноваційних методів управління, створення мотиваційних програм для співробітників, що сприяє злагодженій роботі та високій якості обслуговування.

У стратегічних планах ТОВ «Корал Тревел» – збільшення частки компанії на туристичному ринку, розширення бізнесу шляхом покращення якості обслуговування, освоєння нових туристичних напрямків та розширення спектру послуг відповідно до сучасних тенденцій та запитів клієнтів.

– освітні та навчальні тури – можливість поєднати подорож із навчанням, удосконаленням знань іноземних мов, участю в лекціях, майстер-класах та воркшопах;

– культурні та історичні подорожі – поглиблене занурення в культуру та традиції різних країн через екскурсії, відвідування музеїв, виставок, культурних заходів та театральних вистав;

– корпоративні та бізнес-тури – програми для професійного розвитку, що включають зустрічі з фахівцями різних галузей, відвідування підприємств, міжнародних конференцій та бізнес-форумів;

– оздоровчі та wellness-тури – програми для відновлення фізичного та емоційного здоров'я, що включають відвідування санаторіїв, SPA-комплексів та центрів альтернативної медицини.

ТОВ «Корал Тревел» також активно впроваджує інноваційні рішення, такі як персоналізовані тури, інтегровані мобільні сервіси для бронювання, штучний інтелект для аналізу запитів клієнтів та розробки індивідуальних туристичних програм. Завдяки цим напрямкам компанія прагне перейти від традиційного туризму до комплексного підходу, що поєднує відпочинок, саморозвиток та професійне зростання, тим самим зміцнюючи свої позиції на ринку та розширюючи можливості для клієнтів.

Отже, ТОВ «Корал Тревел» є однією з провідних туристичних компаній, що постійно розширює спектр своїх послуг та вдосконалює підходи до організації подорожей. Завдяки впровадженню інноваційних технологій, персоналізованих турів і сучасних мобільних сервісів компанія створює унікальні пропозиції для різних категорій клієнтів. Розвиток нових туристичних напрямків та орієнтація на індивідуальні запити клієнтів дозволяють «Корал Тревел» переходити від традиційного туризму до комплексного підходу, що поєднує відпочинок, саморозвиток та професійне зростання. Це сприяє зміцненню конкурентних позицій компанії на ринку, підвищенню рівня клієнтської лояльності та розширенню бізнес-можливостей у сучасних умовах туристичної галузі.

2.2. Аналіз внутрішнього середовища ТОВ «Корал тревел»

Проведемо детальний аналіз внутрішнього середовища ТОВ «Корал Тревел», що є ключовим етапом у оцінці його поточної діяльності та потенціалу для подальшого розвитку. Внутрішнє середовище підприємства включає різноманітні аспекти, такі як організаційна структура, управлінські процеси, фінансові ресурси, маркетингові стратегії, а також кадровий потенціал і корпоративна культура. Оцінка цих факторів дозволить визначити сильні та слабкі сторони компанії, а також виявити можливості для підвищення ефективності її діяльності. Аналіз внутрішнього середовища є основою для розробки стратегічних рекомендацій щодо оптимізації бізнес-процесів і

забезпечення сталого розвитку підприємства в умовах конкурентного середовища туристичної індустрії.

Програма виробничої діяльності ТОВ «Корал Тревел» передбачає розрахунок у вигляді таблиць 2.3-2.4.

Таблиця 2.3

Кількість проданих ТОВ «Корал Тревел» туристичних путівок у 2023 р.

Назви показників	Кількість туристичних путівок, одиниць	Кількість туроднів за реалізованими туристичними путівками
Реалізовано туристичних путівок - усього	2706	23992
у тому числі:		
іншим організаціям	286	2422
безпосередньо населенню	2420	21570
з них:		
громадянам України для подорожі в межах України	726	5471
громадянам України для подорожі за кордон	1694	16099

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

У 2023 році ТОВ «Корал Тревел» реалізувало 2706 туристичних путівок загальною тривалістю 23992 туродні. Основну частину продажів (89,4%) було здійснено безпосередньо населенню, тоді як іншим організаціям продано лише 10,6% путівок. Серед громадян України більшість обирала міжнародні подорожі – 1694 путівки (70%), тоді як внутрішній туризм склав 30% (726 путівок).

Середня тривалість закордонних турів (9,5 днів) виявилася довшою, ніж подорожей Україною (7,5 днів). Загальна кількість туроднів для поїздок за кордон склала 16099, що становить 74,6% від загального показника. Отримані дані свідчать про популярність міжнародних подорожей серед клієнтів компанії. Путівки для громадян України, які подорожують в межах країни, хоч і складають меншу частину, але також вносять свій вклад у загальну кількість туроднів. Як бачимо, ТОВ «Корал Тревел» активно працює як на внутрішньому

ринку, так і на міжнародному, задовольняючи попит на різноманітні туристичні послуги.

Таблиця 2.4

Розподіл туристів у 2023 році за метою поїздки

Назви показників	Усього туристів, осіб	У тому числі за метою відвідування					
		службова, ділова, навчання	дозвілля, відпочинок	лікування	спортивний туризм	спеціалізований туризм	інші
Кількість туристів, усього	10282	1184	7557	503	226	339	473
виїзних туристів	6437	722	4632	361	144	217	361
внутрішніх туристів	3845	462	2925	142	82	122	112

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Згідно з даними табл. 2.4, У 2023 році загальна кількість туристів, які скористалися послугами ТОВ «Корал Тревел», становила 10282 осіб. Основною метою подорожей було дозвілля та відпочинок, що охоплювало 7557 туристів (73,7% від загальної кількості). Службові, ділові та навчальні поїздки здійснили 1152 особа (11,2%), що свідчить про певний попит на бізнес-туризм. Інші категорії включали лікувальні поїздки (503 осіб, 4,9%), спортивний туризм (226 особи, 2,2%), спеціалізовані тури (339 осіб, 3,3%) та інші види поїздок (473 осіб, 4,6%).

Організаційна структура ТОВ «Корал Тревел» відіграє ключову роль в управлінському процесі компанії, оскільки визначає розподіл обов'язків серед підрозділів та налаштовує їх взаємодію. Така структура повинна забезпечити ефективне керівництво всіма процесами і забезпечувати оперативну реакцію на зміни зовнішнього середовища, що є критично важливим у туристичному бізнесі, який піддається сезонним коливанням і впливу кризових ситуацій.

Організаційна структура ТОВ «Корал Тревел» наведена на рис. 2.2.

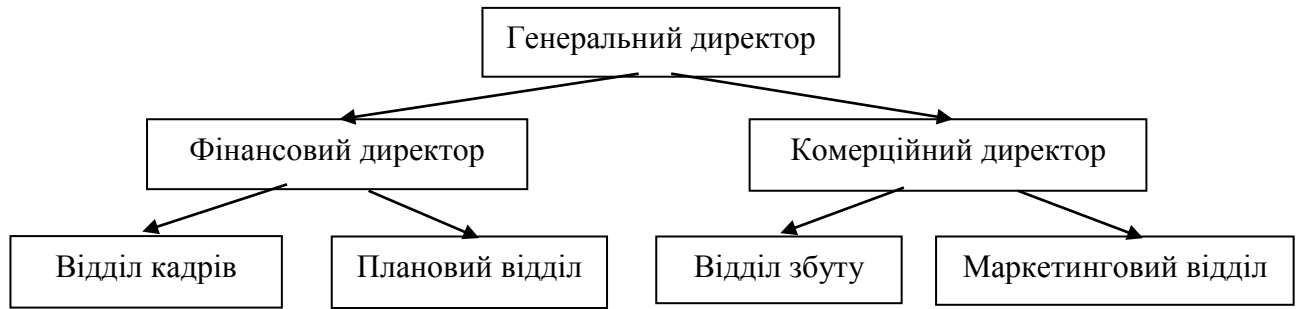


Рис. 2.2. Організаційна структура ТОВ «Корал Тревел»

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Організаційна структура ТОВ «Корал Тревел» базується на чіткому розподілі обов'язків та функцій між основними підрозділами компанії. Вона побудована таким чином, щоб забезпечити ефективне управління та взаємодію між різними відділами для досягнення стратегічних цілей. Розглянемо основні елементи організаційної структури ТОВ «Корал Тревел»:

1. Генеральний директор несе відповідальність за загальне стратегічне управління компанією та забезпечення її розвитку. Він приймає ключові рішення, що стосуються бізнес-стратегії, фінансових, комерційних та організаційних аспектів діяльності. Він контролює роботу фінансового та комерційного директорів і забезпечує їх координацію для досягнення цілей підприємства. Він також взаємодіє з зовнішніми партнерами, контролюючи виконання корпоративних цілей.

2. Фінансовий директор відповідає за фінансову стратегію та управління ресурсами компанії. Його основними обов'язками є контроль за бюджетом, планування фінансових потоків, ведення бухгалтерії, а також забезпечення ефективного управління фінансами компанії

– відділ кадрів працює під керівництвом фінансового директора і займається питаннями, пов'язаними з набором персоналу, адаптацією нових працівників, управлінням трудовими ресурсами та організацією навчання і розвитку персоналу;

– плановий відділ відповідає за розробку та реалізацію стратегічних та операційних планів компанії. Він займається прогнозуванням фінансових результатів, аналізом ринку, плануванням доходів та витрат, а також підготовкою звітності.

3. Комерційний директор відповідає за розвиток і реалізацію комерційної стратегії компанії. Його роль полягає у визначенні напрямків розвитку бізнесу, забезпеченні виконання планів продажу та управлінні взаєминами з клієнтами і партнерами. Комерційний директор координує роботу двох основних підрозділів:

– відділ збуту: Цей підрозділ відповідає за реалізацію туристичних послуг і продуктів компанії. Відділ займається продажем турів, роботою з агентами, організацією взаємодії з кінцевими споживачами, а також моніторингом ефективності продажів; відділ

– відповідає за розробку і впровадження рекламних кампаній, просування бренду, аналіз ринку та вивчення потреб цільових груп. Також він займається створенням стратегій щодо поліпшення іміджу компанії на ринку туристичних послуг, проведенням маркетингових досліджень і оцінкою ефективності маркетингових заходів.

Організаційна структура ТОВ «Корал Тревел» побудована за функціональним принципом, що дозволяє чітко розподіляти обов'язки між підрозділами, кожен з яких має свою чітко визначену роль в управлінні компанією. Ця структура сприяє ефективній координації всіх бізнес-процесів, забезпечує контролюваність діяльності кожного відділу та оптимізує управлінські рішення для досягнення стратегічних цілей підприємства. Така структура дозволяє забезпечити гнучкість в управлінні та швидко реагувати на зміни на ринку туристичних послуг, а також сприяє створенню чіткої взаємодії між усіма рівнями управління та окремими підрозділами компанії.

Організаційна культура ТОВ «Корал Тревел» ґрунтується на принципах високої професійної компетентності, командної роботи та орієнтації на клієнта, що є основою стабільного розвитку компанії на конкурентному туристичному

ринку. Вона сприяє створенню атмосфери взаємоповаги, взаємодії та підтримки серед співробітників, що дозволяє ефективно вирішувати завдання та досягати високих результатів.

Основними принципами організаційної культури ТОВ «Корал Тревел» є:

1. Професіоналізм і постійне вдосконалення. Компанія прагне забезпечити високий рівень обслуговування завдяки постійному розвитку кваліфікації своїх співробітників. Це включає регулярні тренінги, участь у професійних конференціях та навчальних програмах.

2. Командна робота. Всі співробітники компанії працюють в єдиному напрямку, підтримуючи один одного та сприяючи досягненню спільних цілей. Взаємодія між відділами забезпечує високу ефективність роботи.

3. Орієнтація на клієнта. Високий рівень обслуговування, персоналізовані пропозиції, індивідуальний підхід до кожного клієнта є пріоритетними завданнями компанії.

У ТОВ «Корал Тревел» велика увага приділяється стимулюванню працівників для підтримання високої мотивації та досягнення професійних результатів. Система стимулювання включає кілька важливих елементів:

– матеріальне стимулювання, яке передбачає підвищення заробітної плати на основі оцінки результативності роботи, бонуси та премії, що залежить від індивідуальних досягнень та внеску в загальний успіх компанії;

– нематеріальне стимулювання, а саме у компанії активно практикується моральне стимулювання, яке включає визнання досягнень працівників, можливості для кар'єрного росту, а також участь у корпоративних заходах і програмах, що підвищують престиж і авторитет співробітників.

Завдяки такій системі стимулювання та культурі підтримки, ТОВ «Корал Тревел» досягає високих результатів у туристичному бізнесі, забезпечує сталий розвиток і покращення якості надаваних послуг.

Для подальшого розвитку ефективності управління персоналом та забезпечення високої продуктивності, компанія регулярно проводить аналіз кадрових потреб, включаючи вивчення кількісного та якісного складу

працівників, а також моніторинг продуктивності їхньої роботи. Це дозволяє компанії оперативно реагувати на зміни на ринку праці та забезпечувати стабільне зростання в галузі.

Проаналізуємо використання трудових ресурсів ТОВ «Корал Тревел» (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Аналіз використання трудових ресурсів ТОВ «Корал Тревел»

Показники	2022	2023	Зміни	
			Відхилення абсолютне, (+/-)	Відхилення відносне, (+/-)
Середньооблікова чисельність персоналу, осіб	83	47	36	43,4
Дохід від реалізації послуг, тис.грн	5216	6356	1140	21,9
Кількість обслугованих клієнтів, осіб	2006	2420	414	20,6
Продуктивність праці в вартісному виразі, тис.грн. / особу	62,8	135,2	72,4	115,3
Продуктивність праці в натуральному виразі, клієнтів / особу	24	52	28	116,7

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Аналіз використання трудових ресурсів ТОВ «Корал Тревел» за 2022-2023 роки свідчить про значне покращення ефективності праці, незважаючи на зменшення кількості співробітників. Середньооблікова чисельність персоналу скоротилася на 36 осіб, або на 43,4% порівняно з 2022 роком. Незважаючи на це, дохід від реалізації послуг зріс на 1140 тис. грн (+21,9%), досягнувши 6356 тис. грн. Крім того, кількість обслугованих клієнтів збільшилася на 414 осіб (+20,6%), що свідчить про ефективніше використання трудових ресурсів.

Скорочення персоналу позитивно вплинуло на продуктивність праці. У вартісному виразі вона зросла більш ніж удвічі – з 62,8 тис. грн на особу в 2022 році до 135,2 тис. грн (+115,3%). У натуральному виразі ефективність також підвищилася: кількість обслугованих клієнтів на одного працівника зросла з 24 до 52 (+116,7%). Такі показники свідчать про оптимізацію кадрового складу та підвищення ефективності роботи персоналу, що дозволило компанії обслуговувати більше клієнтів при менших трудових затратах.

Оцінка плинності персоналу ТОВ «Корал Тревел» наведена у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Аналіз кадрового потенціалу ТОВ «Корал Тревел»

Показники	2022	2023	Зміни	
			Відхилення абсолютне, (+/-)	Темп росту, (%)
Середньооблікова чисельність працівників	83	47	-36	56,6
Звільнено	60	41	-19	68,3
Прийнято	3	5	2	166,7
Коефіцієнт з вибуття (Ков),%	72,29	87,23	14,94	120,7
Коефіцієнт обороту кадрів по прийому (Коп),%	3,61	10,64	7,03	294,7
Коефіцієнт плинності кадрів (Кпл),%	72,29	87,23	14,94	120,7

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Аналіз кадрового потенціалу ТОВ «Корал Тревел» вказує на значні зміни у складі працівників у 2023 році. Середньооблікова чисельність працівників зменшилась на 36 осіб (56,6%), що може свідчити про оптимізацію чисельності персоналу або скорочення обсягів діяльності компанії. Одночасно, кількість прийнятих працівників зросла на 166,7% порівняно з попереднім роком, що може вказувати на потребу в нових кадрах для підтримки або відновлення діяльності.

При цьому значне зменшення числа звільнених працівників (на 19 осіб або 68,3%) може свідчити про певну стабілізацію в кадровій ситуації, проте високий коефіцієнт з вибуття (87,23%) все ж вказує на певні проблеми, що виникають у компанії з утриманням персоналу. Цей показник може свідчити про те, що частина співробітників не знаходить в компанії стабільності або не задоволена умовами праці.

Високий коефіцієнт плинності кадрів (97,87%) також є сигналом для керівництва щодо необхідності поліпшення внутрішніх процесів управління персоналом. Для підвищення стабільності компанії важливо вживати заходів щодо зниження плинності кадрів, таких як розробка програм мотивації, покращення умов праці, створення комфортного робочого клімату.

При оцінці економічного стану ТОВ «Корал Тревел» слід врахувати структуру та динаміку доходів підприємства, зокрема основні джерела їх формування, а також вплив на формування валового доходу від реалізації продукції. Основними економічними показниками для аналізу є чистий дохід, собівартість реалізованої продукції, валовий прибуток, операційні доходи та витрати, фінансові результати та чистий фінансовий результат (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Аналіз основних економічних показників діяльності ТОВ «Корал Тревел»

Показники	2022	2023	Зміни	
			Відхилення абсолютне, (+/-)	Темп росту, (%)
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	5216	6356	1140	121,9
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	318	1367	1049	429,9
Валовий: прибуток	4989	6356	1367	127,4
Інші операційні доходи, тис.грн.	59220	28736	-30484	48,5
Адміністративні витрати, тис.грн.	37559	31796	-5763	84,7
Інші операційні витрати, тис.грн.	23770	4869	-18901	20,5
Фінансові результати від операційної діяльності: прибуток, тис. грн.				
Збиток, тис.грн.	2585	8916	6331	344,9
Інші фінансові доходи, тис. грн.	381	230	-151	60,4
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток, тис. грн.				
Збиток, тис. грн.	2204	8686	6482	394,1
Чистий фінансовий результат: прибуток, тис. грн.				
Збиток, тис.грн	2204	8686	6482	394,1

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Аналіз економічного стану ТОВ «Корал Тревел» показує певні зміни у фінансових показниках, які потребують детального розгляду. Перш за все, можна відзначити позитивну тенденцію у зростанні чистого доходу від реалізації продукції, який у 2023 році збільшився на 1140 тис. грн, або на 21,9% порівняно з попереднім роком. Це свідчить про успішне збільшення обсягів реалізації послуг, що може бути результатом розширення ринку чи покращення якості наданих послуг.

Попри збільшення доходу, собівартість реалізованої продукції значно зросла: у 2023 році вона становила 1367 тис. грн, що на 1049 тис. грн більше, ніж у 2022 році, що є вражаючим зростанням на 429,9%. Це може свідчити про підвищення витрат на виробництво чи надання послуг, таких як закупівля нових ресурсів, оренда, зарплата персоналу чи інші операційні витрати, що потребують подальшого аналізу для з'ясування причин.

Незважаючи на зростання собівартості, валовий прибуток зріс на 1367 тис. грн, що відповідає зростанню доходів, збільшившись на 27,4%. Це свідчить про ефективність основної діяльності компанії, хоча витрати на виробництво та інші операційні витрати потребують уваги для покращення рентабельності. Варто також зазначити, що інші операційні доходи, які у 2023 році склали 28736 тис. грн, зменшились на 30484 тис. грн, або на 48,5%. Це значне зниження може вказувати на втрату прибуткових джерел чи зменшення позаробіткових надходжень, що потребує додаткового аналізу для оцінки джерел цього скорочення.

Що стосується адміністративних витрат, то їх зниження на 5763 тис. грн, або на 15,3%, є позитивним сигналом, який свідчить про оптимізацію витрат підприємства. Інші операційні витрати також скоротилися на 18901 тис. грн, що становить лише 20,5% від попереднього року, що може вказувати на спробу скоротити неефективні витрати або оптимізувати операційні процеси.

Проте, незважаючи на зростання доходів і оптимізацію витрат, підприємство зафіксувало значне збільшення збитків. У 2023 році компанія зазнала збитку в розмірі 8686 тис. грн, що в 3,94 рази більше, ніж у 2022 році. Це свідчить про серйозні фінансові труднощі, які виникли в результаті зростання собівартості та скорочення інших операційних доходів. Чистий фінансовий результат за 2023 рік також залишився збитковим і складав 8686 тис. грн. Ці результати потребують глибокого аналізу причин і можливих шляхів покращення фінансового стану компанії, таких як зменшення собівартості, диверсифікація доходів або пошук нових джерел фінансування.

Проаналізуємо показники рентабельності ТОВ «Корал Тревел» (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Аналіз динаміки показників рентабельності ТОВ «Корал Тревел»

Показники	Формула для розрахунку	Норматив	Значення за роками		Відхилення абсолютне, (+/-)
			2022	2023	
<i>Показники рентабельності</i>					
Рентабельність продажів, %	$K = \frac{ЧП}{рп B} \times 100\%$	>0	-42,3	-136,7	-94,4
Рентабельність діяльності, %	$K_{дв} = \frac{ЧП}{X} \times 100\%$	>0	-42,3	-136,7	-94,4
Рентабельність активів (ROA)	$ROA = \frac{\text{чистий прибуток}}{\text{ціна активів}} \times 100\%$	>0	-0,63	-2,28	-1,65
Рентабельність власного капіталу (ROE)	$ROE = \frac{\text{прибуток}}{\text{власний капітал}}$	>0	19,54	51,93	32,39

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Аналіз показників рентабельності ТОВ «Корал Тревел» свідчить про погіршення фінансових результатів у 2023 році порівняно з 2022 роком. Рентабельність продажів і діяльності залишаються негативними, що вказує на збитковість компанії. Зокрема, рентабельність продажів знизилася з -42,3% до -136,7%, тобто на 94,4 п.п., що свідчить про зростання витрат відносно доходів. Подібна ситуація спостерігається і з рентабельністю діяльності. Рентабельність активів (ROA) також погіршилася з -0,63% до -2,28%, що означає, що підприємство використовує свої активи менш ефективно. Водночас рентабельність власного капіталу (ROE) зросла з 19,54% до 51,93%, що може бути результатом зміни структури капіталу або інших фінансових чинників. Загалом ситуація вимагає детального аналізу причин зниження основних показників рентабельності та розробки заходів щодо підвищення прибутковості підприємства.

Аналіз внутрішнього середовища ТОВ «Корал Тревел» показав, що компанія має добре розвинену організаційну структуру, ефективно налаштовані управлінські процеси, та високу орієнтацію на потреби своїх клієнтів. Основні

результати свідчать про те, що підприємство активно працює як на внутрішньому, так і на міжнародному туристичному ринку, зокрема орієнтується на сімейні подорожі та подорожі для відпочинку. Попит на міжнародні туристичні маршрути є значним, що підтверджується високими показниками щодо кількості путівок, реалізованих за кордон.

Організаційна структура ТОВ «Корал Тревел» сприяє ефективній взаємодії між підрозділами компанії, а розподіл обов'язків між відділами дозволяє оперативно реагувати на зміни зовнішнього середовища та забезпечувати високий рівень обслуговування клієнтів. Зокрема, акцент на професіоналізм та командну роботу в організаційній культурі компанії є важливими чинниками стабільного розвитку і конкурентоспроможності на туристичному ринку. Фінансові показники та дані щодо туристичних путівок підтверджують вказують на можливість подальшого розвитку у напрямку вдосконалення пропозицій для спеціалізованого туризму та розширення маркетингових стратегій для залучення нових клієнтів. ТОВ «Корал Тревел» має значний потенціал для подальшого розвитку та збереження лідерських позицій на ринку туристичних послуг.

2.3. Аналіз зовнішнього середовища ТОВ «Корал тревел»

Аналіз зовнішнього середовища є важливим етапом стратегічного управління підприємством, оскільки дозволяє оцінити вплив факторів зовнішнього середовища на діяльність компанії та визначити можливості і загрози для її розвитку. У випадку ТОВ «Корал Тревел» у місті Київ, аналіз зовнішнього середовища охоплює численні аспекти, серед яких економічні, соціальні, політичні, технологічні та культурні фактори, що безпосередньо впливають на туристичну діяльність.

З огляду на сучасні тенденції розвитку туристичної галузі та специфіку діяльності ТОВ «Корал Тревел», важливо врахувати зовнішні чинники, які можуть вплинути на ефективність його бізнес-стратегії. Це включає як

позитивні, так і негативні фактори, такі як зміни в законодавстві, розвиток інфраструктури, зміни у споживацьких перевагах, а також глобальні економічні та соціальні процеси.

ТОВ «Корал Тревел» стикається з численними ризиками, серед яких: нестабільний попит на туристичні послуги, неналежне виконання зобов'язань партнерами, залежність від економічної ситуації в країнах-партнерах, а також політична та соціальна нестабільність у популярних туристичних напрямках. Вибір надійних партнерів та контроль за виконанням зобов'язань є ключовими для збереження стабільної роботи компанії, адже будь-яка помилка або невиконання зобов'язань з боку контрагентів може спричинити значні репутаційні та фінансові втрати.

До зовнішніх ризиків, з якими стикається ТОВ «Корал Тревел», також слід віднести наслідки війни на території України та введення військового стану в країні. Ці фактори мають значний вплив на туристичний бізнес, оскільки війна спричиняє суттєві обмеження на внутрішні та міжнародні подорожі, зниження попиту на туристичні послуги, а також підвищення ризиків для безпеки туристів і співробітників компанії. Військовий стан, зокрема, може призвести до заборон або обмежень на певні види діяльності, що додатково ускладнює роботу туроператора. Ситуація в країні впливає на стабільність бізнесу, створюючи додаткові економічні та соціальні виклики, як-от інфляція, зростання вартості послуг, зміни у попиті на туристичні напрямки та труднощі з транспортною інфраструктурою. Вибір надійних партнерів та дотримання рекомендацій безпеки стають важливими аспектами роботи компанії, щоб мінімізувати ризики та зберегти репутацію в умовах війни та військового стану.

Зовнішні чинники, що визначають рівень ризику для ТОВ «Корал Тревел», поділяються на прямі, які безпосередньо впливають на результати діяльності компанії, та непрямі, які хоча й не мають прямого впливу, однак можуть змінювати загальний рівень ризику. До прямих чинників належать, наприклад, зміни у законодавстві, коливання валютних курсів або розвиток конкуренції на ринку туристичних послуг. Непрямими факторами є глобальні

економічні та соціальні процеси, які можуть впливати на зміну споживчих уподобань або зміну в туризмі як індустрії загалом (табл.).

Таблиця 2.9

Система зовнішніх чинників, що впливають на ТОВ «Корал Тревел»

Тип впливу	Чинник	Опис
Прямий вплив	Політична нестабільність	Зміни в політичній ситуації, особливо в країнах-партнерах, можуть знизити туристичний потік.
	Війна з росією	Зупинка або обмеження внутрішніх та міжнародних поїздок, загроза безпеці туристів та співробітників.
	Військовий стан в Україні	Введення обмежень на поїздки, нестабільність у транспортних перевезеннях, економічні труднощі.
Непрямий вплив	Економічна ситуація в країні	Зміни у рівні доходів населення, інфляція, валютні коливання можуть зменшити попит на послуги.
	Екологічні фактори	Екологічні катастрофи, зміна клімату або пандемії можуть знизити привабливість певних напрямків.
	Зміни в законодавстві	Зміни в туристичному законодавстві, митних правилах, політиці безпеки можуть змінити умови надання послуг.
	Конкуренція на ринку	Поява нових гравців на ринку або зміни в стратегії конкурентів можуть впливати на частку ринку компанії.
	Технологічні зміни	Вдосконалення технологій бронювання, мобільних додатків, онлайн-платформ змінюють способи надання послуг.
	Культурні та соціальні зміни	Зміни в уподобаннях і поведінці споживачів можуть вплинути на популярні туристичні напрямки.

Джерело: сформовано автором

Для дослідження ринку туристичних послуг та вивчення зовнішнього середовища ТОВ «Корал Тревел» необхідно проаналізувати вплив ключових факторів макросередовища (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Аналіз факторів макросередовища ТОВ «Корал Тревел»

Сфера макросередовища	Назва фактора	Оцінка впливу
1. Міжнародна	1.1. Розширення іміджу України на	7
	1.2. Орієнтація на міжнародні туристичні ринки	6

	1.3. Вихід на нові міжнародні туристичні ринки	5
2. Політична	2.1. Війна на території України	-9
	2.2. Політична нестабільність в Україні	-8
	2.3. Невідповідність нормативно-правового	-5
3. Економічна	3.1. Зниження попиту на туристичні послуги	-7
	3.2. Проблеми з авіаперевезеннями	-6
	3.3. Відсутність внутрішнього туристичного потоку	-8
	3.4. Високий рівень інфляції	-6
	3.5. Зниження купівельної спроможності	6
4. Соціально-демографічна	4.1. Скорочення працездатного населення	-7
	4.2. Зростання рівня безробіття	-6
	4.3. Зміни в соціальних потребах населення	-6
	4.4. Підвищення кваліфікації працівників	5
	4.5. Зміна життєвих цінностей та пріоритетів населення	4
5. Технологічні	5.1. Низький рівень використання новітніх технологій у галузі	-6
	5.2. Впровадження нових технологічних рішень у туристичній індустрії	7
	5.3. Поліпшення якості туристичних послуг завдяки інноваціям	8
6. Екологічна	6.1. Стан навколишнього середовища в популярних туристичних зонах	-5
	6.2. Зростання екологічної свідомості серед споживачів	6
	6.3. Розвиток інфраструктури для екологічного туризму	6

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Вплив зовнішнього середовища на розвиток підприємства оцінювали за коефіцієнтом впливу факторів внутрішнього середовища на ТОВ «Корал Тревел»:

$$C_{MAC} = -43/22 = -1,95$$

Коефіцієнт впливу факторів внутрішнього середовища вказує на те, що ТОВ «Корал Тревел» стикається з деякими значними негативними зовнішніми впливами, такими як військові дії і проблеми з попитом на туристичні послуги.

Серед зовнішніх та внутрішніх факторів, які мають негативний вплив на діяльність ТОВ «Корал Тревел» можна виділити наступні:

1. Зовнішні фактори:

– Непередбачувані зміни в політичній ситуації, зокрема війна на території України та заборона авіасполучення, зростання соціальної напруженості та невизначеність майбутнього в Україні, створюють значний ризик для стабільності туристичного ринку. Така ситуація впливає на відвідуваність туристичних напрямків, зменшує інтерес як до внутрішнього туризму, так і до виїзних подорожей.

– Високий рівень інфляції, падіння купівельної спроможності населення, а також зменшення внутрішнього попиту на туристичні послуги суттєво обмежують можливості для розвитку підприємства. В умовах економічної нестабільності та зростання цін на споживчі товари, населення все більше обмежує витрати на відпочинок, що призводить до зниження обсягів попиту на туристичні пакети. Крім того, коливання валютних курсів може ускладнити організацію міжнародних турів, підвищуючи витрати на перевезення та обслуговування клієнтів. Ці фактори разом зменшують рентабельність діяльності ТОВ «Корал Тревел», ускладнюють планування та реалізацію довгострокових стратегій розвитку компанії.

– Конкуренція є значним чинником, що впливає на функціонування ТОВ «Корал Тревел». Зростання кількості туристичних компаній та розвиток нових бізнес-моделей у галузі спричиняють посилення конкуренції на ринку туристичних послуг. Багато компаній пропонують схожі продукти за більш привабливими цінами, або орієнтуються на конкретні ніші, надаючи специфічні тури чи унікальні пакети, що робить важким залучення нових клієнтів для ТОВ «Корал Тревел». Також конкуренти, які мають більше ресурсів або потужнішу маркетингову стратегію, можуть значно підвищити свою частку ринку, знижуючи можливості для зростання компанії.

– Погіршення стану довкілля в туристичних зонах, забруднення водних ресурсів і повітря, відсутність належної екологічної інфраструктури можуть негативно вплинути на імідж туристичних компаній і знизити попит на їхні послуги. Туристи все більше орієнтуються на екологічно чисті напрямки, тому погіршення екологічної ситуації призводить до зменшення туристичного

поток. Крім того, зміни клімату і стихійні лиха можуть зробити певні туристичні напрямки менш доступними, що додає додаткових ризиків і фінансових витрат на адаптацію до нових умов.

2. Внутрішні фактори.

– Система внутрішніх процесів і розподіл обов'язків між підрозділами ТОВ «Корал Тревел» дозволяють ефективно реагувати на зміни зовнішнього середовища та забезпечують високий рівень обслуговування клієнтів. Внутрішня організаційна культура, орієнтована на професіоналізм і командну роботу, є важливим чинником, що сприяє стабільному розвитку та конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг. Однак існує потреба в подальшому вдосконаленні організаційних процесів для підтримки гнучкості та адаптації до змін у галузі.

– Розвиток маркетингових інструментів та стратегій для залучення нових клієнтів є важливим напрямком для компанії. ТОВ «Корал Тревел» має потенціал для удосконалення маркетингових підходів, зокрема через розширення пропозицій спеціалізованих турів і використання сучасних digital-інструментів для досягнення більшої ефективності в просуванні послуг.

– ТОВ «Корал Тревел» співпрацює з різними постачальниками послуг, зокрема авіакомпаніями, готелями та транспортними компаніями. Це ставить компанію в залежність від якості та стабільності роботи партнерів, що може вплинути на загальний рівень обслуговування та фінансові результати. Однак чітка система управління взаємодією з постачальниками дозволяє мінімізувати ризики та забезпечити високу якість послуг.

Для визначення конкурентного статусу ТОВ «Корал Тревел» потрібно оцінити його позицію серед основних конкурентів, які пропонують аналогічні послуги в цьому сегменті ринку та на цій території (табл.2.11).

Таблиця 2.11

Бальна оцінка позицій ТОВ «Корал Тревел» серед головних конкурентів

Показники	ТОВ «Корал Тревел»	ТОВ «Анекс тур»	ТОВ «JoinUp»	ТОВ «Компас Україна»
Місце розташування	5	4	4	3
Середній рівень завантаженості	4	4	3	3
Популярність серед населення	4	5	4	3
Рівень професіоналізму	4	5	4	4
Якість основних послуг	4	5	4	4
Асортимент додаткових послуг	4	4	4	3
Якість рекламних засобів	3	4	3	3
Цінова політика	4	3	4	4
Разом (або усереднена оцінка)	4	4,25	3,75	3,375

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Аналіз таблиці 2.11 показує, що ТОВ «Корал Тревел» займає конкурентоспроможні позиції на ринку серед таких компаній, як «Анекс тур», «JoinUp» та «Компас Україна». Сильними сторонами є місце розташування, середній рівень завантаженості, популярність серед населення, рівень професіоналізму персоналу, якість основних послуг та асортимент додаткових послуг, де компанія отримує стабільно високі оцінки (4 бали). Проте, у якості рекламних засобів компанія відстає від конкурентів, набираючи лише 3 бали, що вказує на потребу покращення маркетингової стратегії. В ціновій політиці «Корал Тревел» має конкурентоспроможні показники, співвідносячись з іншими компаніями.

Для комплексної оцінки ринкової позиції ТОВ «Корал Тревел» доцільно застосувати метод SWOT-аналізу, який дозволяє всебічно оцінити як зовнішнє, так і внутрішнє середовище компанії (табл. 2.12).

Матриця SWOT ТОВ «Корал Тревел»

Можливості	Сильні сторони
1. Розширення іміджу України на міжнародній арені. 2. Вихід на нові міжнародні туристичні ринки. 3. Впровадження нових технологічних рішень. 4. Розвиток екологічного туризму. 5. Зростання екологічної свідомості серед споживачів.	1. Високий рівень професіоналізму персоналу. 2. Популярність серед населення. 3. Якість основних послуг. 4. Широкий асортимент додаткових послуг. 5. Зручне місце розташування.
Загрози	Слабкі сторони
1. Політична нестабільність в Україні. 2. Війна на території України. 3. Зниження попиту на туристичні послуги через економічну кризу. 4. Проблеми з авіаперевезеннями в Україні. 5. Високий рівень конкуренції на ринку туристичних послуг.	1. Обмежене використання новітніх технологій у галузі. 2. Низький рівень інновацій в маркетингових стратегіях. 3. Недостатній рівень екологічної свідомості серед персоналу. 4. Відсутність достатньої різноманітності рекламних кампаній. 5. Обмежена цінова гнучкість при конкуренції.

Джерело: сформовано автором

Аналіз сильних та слабких сторін проводиться через дослідження основних підсистем підприємства, таких як фінансова, технологічна, кадрова, інформаційна, технічна та управлінська структура, які разом формують загальну ринкову позицію компанії.

Серед сильних сторін підприємства варто виділити високий рівень професіоналізму персоналу, що забезпечує якісне обслуговування клієнтів. Популярність серед населення також є важливим фактором, що сприяє зростанню довіри до компанії. Крім того, широке різноманіття додаткових послуг і зручне місце розташування додають конкурентних переваг ТОВ «Корал Тревел», дозволяючи компанії утримувати стійку позицію на ринку туристичних послуг.

З іншого боку, слабкі сторони підприємства включають обмежене використання новітніх технологій, що може впливати на ефективність роботи в умовах цифровізації галузі. Недостатній рівень інновацій в маркетингових

стратегіях також може зменшити конкурентоспроможність на ринку, оскільки інші компанії можуть ефективно використовувати сучасні рекламні платформи. Відсутність достатньої різноманітності рекламних кампаній і низька цінова гнучкість можуть обмежити здатність адаптуватися до змін на ринку, зокрема, в умовах економічної нестабільності.

Можливості для ТОВ «Корал Тревел» включають вихід на нові міжнародні туристичні ринки, що дозволяє розширити клієнтську базу та збільшити прибуток. Розширення іміджу України на міжнародній арені може сприяти зростанню інтересу до туристичних послуг, які пропонує компанія. Впровадження нових технологічних рішень у галузі, зокрема для поліпшення якості послуг та оптимізації операційних процесів, відкриває нові горизонти для розвитку. Крім того, розвиток екологічного туризму та зростання екологічної свідомості серед споживачів є перспективними напрямками для розширення послуг компанії.

Проте, існують й значні загрози для ТОВ «Корал Тревел». Політична нестабільність в Україні і військові конфлікти на території країни можуть впливати на стабільність попиту на туристичні послуги, зменшуючи потік клієнтів як на внутрішньому, так і на міжнародному ринку. Проблеми з авіаперевезеннями та високий рівень конкуренції на ринку туристичних послуг також є важливими викликами. Зниження попиту через економічну кризу та обмеженість бюджетів на відпочинок може стати серйозною перепорою для подальшого росту компанії в умовах нестабільної економічної ситуації.

Отже, аналіз зовнішнього середовища для ТОВ «Корал Тревел» показав, що підприємство стикається з низкою значних зовнішніх чинників, які можуть мати як позитивний, так і негативний вплив на його діяльність. Політична нестабільність, війна, високий рівень інфляції, зниження попиту на туристичні послуги, а також зростаюча конкуренція є основними негативними факторами, що обмежують розвиток компанії. Окрім того, вплив війни та військового стану в Україні значно ускладнює організацію туристичних поїздок, підвищуючи ризики для безпеки клієнтів та співробітників.

Попри численні ризики, існують також можливості для розвитку, пов'язані з удосконаленням технологічних рішень у сфері бронювання, покращенням якості туристичних послуг та орієнтацією на нові міжнародні ринки. Впровадження інновацій, розширення іміджу України на міжнародній арені та розвиток екологічно чистих туристичних напрямків можуть стати чинниками, що стимулюватимуть подальше зростання підприємства. Для забезпечення стабільності та ефективності бізнесу ТОВ «Корал Тревел» необхідно враховувати зовнішні ризики, адаптувати стратегії під умовами змінного середовища, а також зосередитись на оптимізації внутрішніх процесів та покращенні конкурентоспроможності.

Висновки до розділу 2

ТОВ «Корал Тревел» одна з провідних туристичних компаній, що активно розширює спектр послуг та вдосконалює організацію подорожей. Завдяки інноваційним технологіям, персоналізованим турам і мобільним сервісам, компанія пропонує унікальні рішення для різних клієнтів. Орієнтація на індивідуальні потреби дозволяє переходити до комплексного підходу, що поєднує відпочинок і професійний розвиток, зміцнюючи конкурентні позиції і підвищуючи лояльність клієнтів.

Внутрішній аналіз показав, що «Корал Тревел» має ефективну організаційну структуру, орієнтовану на клієнтів. Компанія активно працює на внутрішньому та міжнародному ринку, зокрема на сімейних подорожах. Високий попит на міжнародні маршрути підтверджує стабільність і ефективність структури. Фінансові показники свідчать про успішну діяльність, з потенціалом для розвитку спеціалізованого туризму та розширення маркетингових стратегій.

Зовнішній аналіз вказує на ряд ризиків для компанії: політична нестабільність, війна, інфляція, зниження попиту і конкуренція. Ці фактори обмежують розвиток, зокрема через підвищені ризики безпеки та складнощі організації подорожей. Однак є можливості для розвитку через вдосконалення технологій бронювання та орієнтацію на нові ринки. Для стабільності компанії необхідно враховувати зовнішні ризики та адаптувати стратегії для підтримки конкурентоспроможності.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ЗАХОДІВ З УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ НА ТОВ «КОРАЛ ТРЕВЕЛ»

3.1. Пропозиції щодо удосконалення управління безпекою на ТОВ «Корал Тревел»

У сучасних умовах розвитку туристичної галузі питання забезпечення безпеки клієнтів та персоналу набувають особливої актуальності. ТОВ «Корал Тревел» як одне з провідних туристичних підприємств України стикається з необхідністю розробки ефективної системи управління безпекою, що дозволить не лише мінімізувати потенційні ризики, а й підвищити довіру клієнтів та партнерів.

Забезпечення безпеки туристів включає комплекс заходів, спрямованих на прогнозування, запобігання та оперативне реагування на можливі загрози. Враховуючи постійне зростання вимог до безпечності туристичних послуг та зміну геополітичної ситуації, особливо актуальним є створення спеціального структурного підрозділу в складі ТОВ «Корал Тревел», який здійснюватиме функції моніторингу, аналізу ризиків та впровадження заходів щодо управління безпекою.

Розглянемо ключові аспекти удосконалення управління безпекою на підприємстві, обґрунтуємо доцільність створення спеціалізованого підрозділу, а також надамо пропозиції щодо його функціонування та інтеграції в організаційну структуру компанії.

Основна мета створення підрозділу – підвищення ефективності управлінських рішень щодо забезпечення безпечного функціонування ТОВ «Корал Тревел» через впровадження системного підходу до управління ризиками та реагування на надзвичайні ситуації.

Це може бути досягнуто за рахунок:

- впровадження сучасних технологій моніторингу та аналізу ризиків, включаючи використання штучного інтелекту та автоматизованих систем прогнозування загроз;
- розробки та реалізації внутрішніх стандартів і політик безпеки відповідно до міжнародних норм та кращих практик галузі;
- підвищення кваліфікації персоналу щодо реагування на надзвичайні ситуації, організації тренінгів, симуляцій кризових ситуацій та регулярного оновлення знань у сфері безпеки;
- оптимізації комунікації між підрозділами компанії та зовнішніми службами безпеки, включаючи створення єдиної системи координації дій у разі виникнення загроз;
- використання систем раннього попередження та кризового менеджменту, що забезпечить швидке реагування на можливі ризики та підвищить рівень захисту клієнтів та персоналу;
- розширення партнерських зв'язків із міжнародними організаціями безпеки, залучення експертів для розробки та вдосконалення заходів безпеки.

Ключові завдання підрозділу безпеки ТОВ «Корал Тревел»:

- аналіз та оцінка ризиків, пов'язаних із безпекою туристичних маршрутів, об'єктів розміщення та транспортних засобів;
- моніторинг ситуації в країнах та регіонах відвідування для своєчасного реагування на загрози;
- впровадження заходів щодо запобігання надзвичайним ситуаціям і кризовий менеджмент;
- розробка та контроль виконання внутрішніх стандартів і політик безпеки;
- співпраця з правоохоронними органами, страховими компаніями та міжнародними організаціями щодо безпеки туристів;
- організація тренінгів і навчальних програм для персоналу та туристів з питань безпеки;

– використання сучасних цифрових технологій та систем раннього попередження про загрози.

Для ефективного запуску роботи відділу безпеки ТОВ «Корал Тревел» необхідно:

- удосконалити організаційну структуру підприємства
- розробити регламент роботи відділу та посадові інструкції;
- забезпечити навчання персоналу, зокрема керівного складу, за міжнародними стандартами безпеки;
- впровадити цифрові системи моніторингу ризиків і оперативного інформування клієнтів та партнерів;
- розробити систему оцінки ефективності безпекових заходів із регулярним аналізом результатів;
- укласти партнерські угоди з міжнародними організаціями, що займаються питаннями туристичної безпеки.

Для забезпечення ефективної взаємодії з іншими відділами пропонується підпорядкувати новостворений підрозділ фінансовому директору директору. Це дозволить ефективно координувати безпекові заходи з ключовими бізнес-напрямами компанії. Оновлена організаційна структура ТОВ «Корал Тревел» наведена на рис. 3.1.

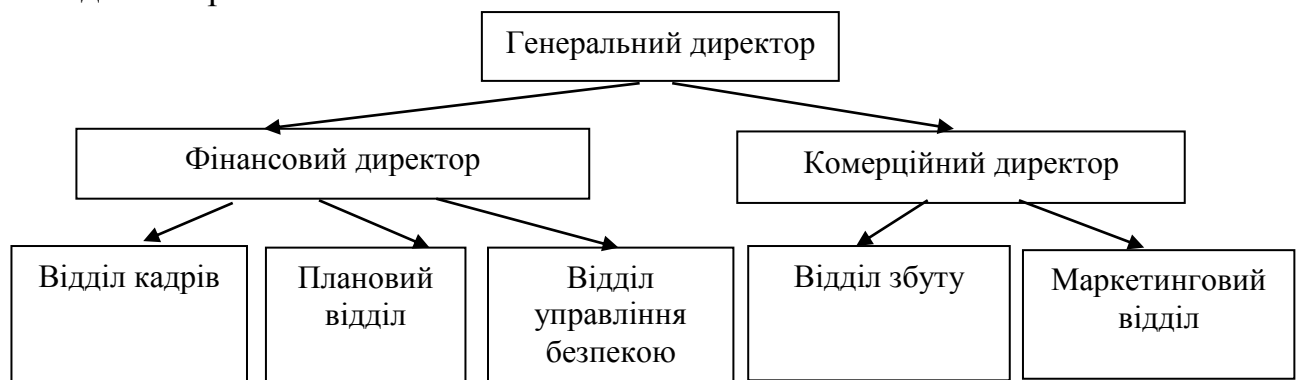


Рис. 3.1. Оновлена організаційна структура ТОВ «Корал Тревел»

Джерело: сформовано на основі даних підприємства

Новостворений відділ буде взаємодіяти з генеральним директором, комерційним директором та фінансовим директором, забезпечуючи

комплексний підхід до безпекової політики компанії. Його діяльність буде інтегрована у функціональну структуру підприємства через тісну співпрацю з відділом кадрів, плановим відділом та відділом збуту.

У структурі відділу управління безпекою пропонується передбачити такі посади

1. Керівник відділу управління безпекою
2. Аналітик з оцінки ризиків (моніторинг геополітичної ситуації, аналіз потенційних загроз).
3. Фахівець з кризового реагування (розробка алгоритмів реагування на надзвичайні ситуації, взаємодія з партнерами та правоохоронними органами).
4. Фахівець з безпеки клієнтів (розробка внутрішніх стандартів безпеки, контроль їх дотримання) (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

**Забезпечення кадрового складу відділу управління безпекою
ТОВ «Корал Тревел»**

Посада	Кількість штатних одиниць	Основні посадові обов'язки
Керівник відділу управління безпекою	1	Керівництво роботою відділу, розробка стратегічних напрямків безпеки, управління персоналом, контроль за виконанням внутрішніх стандартів безпеки, взаємодія з іншими підрозділами підприємства та зовнішніми організаціями.
Аналітик з оцінки ризиків	1	Оцінка ризиків, пов'язаних із безпекою туристичних маршрутів та об'єктів розміщення, моніторинг геополітичної ситуації, аналіз потенційних загроз, використання сучасних технологій для прогнозування ризиків.
Фахівець з кризового реагування	1	Розробка та впровадження алгоритмів реагування на надзвичайні ситуації, організація навчальних тренінгів і симуляцій, співпраця з правоохоронними органами та іншими партнерами для забезпечення реагування на кризові ситуації.
Фахівець з безпеки клієнтів	1	Розробка стандартів безпеки для туристів, контроль за їх дотриманням під час організації поїздок, надання консультацій з питань безпеки туристам, організація навчальних програм і тренінгів для клієнтів.
Всього:	4	

Джерело: сформовано автором

Відділ управління безпекою є самостійним структурним підрозділом підприємства, підлеглим фінансового директора ТОВ «Корал Тревел». Його очолює начальник відділу.

Задачі відділу управління безпекою туристичного підприємства ТОВ «Корал Тревел»:

1. аналіз та оцінка потенційних загроз і ризиків для безпеки туристів, об'єктів розміщення, транспорту та маршрутів, з урахуванням як внутрішніх, так і зовнішніх факторів;
2. забезпечення безпеки туристів під час перебування в країнах, що відвідуються, шляхом моніторингу ситуації та своєчасного інформування клієнтів про можливі ризики;
3. розробка та впровадження індивідуальних програм безпеки для кожного туристичного маршруту з урахуванням специфіки і ризиків;
4. організація заходів для запобігання надзвичайним ситуаціям, включаючи навчання персоналу та туристів з питань безпеки;
5. співпраця з місцевими правоохоронними органами та міжнародними інститутами для підвищення рівня безпеки;
6. створення та підтримка системи кризового реагування, що дозволить оперативно реагувати на надзвичайні ситуації, зокрема, через використання мобільних додатків та інших цифрових інструментів для моніторингу загроз;
7. впровадження регулярних перевірок і аудитів безпеки для забезпечення відповідності стандартам і політикам безпеки компанії;
8. розробка та реалізація плану дій на випадок надзвичайних ситуацій, включаючи евакуацію, надання медичної допомоги та інші заходи підтримки туристів.

Функції відділу управління безпекою туристичного підприємства ТОВ «Корал Тревел» можуть включати наступні основні напрямки:

1. Оцінка та моніторинг ризиків:

- аналіз та оцінка потенційних загроз для безпеки туристів, об'єктів розміщення, транспортних засобів та маршрутів;
 - моніторинг геополітичної ситуації в країнах, куди плануються поїздки, для своєчасного реагування на зміни та кризові ситуації;
 - використання сучасних інструментів для оцінки й прогнозування ризиків, зокрема цифрових платформ і систем штучного інтелекту.
2. Розробка та впровадження внутрішніх стандартів безпеки:
- розробка внутрішніх політик і стандартів безпеки для всіх етапів туристичної діяльності;
 - підтримка стандартів безпеки, що відповідають міжнародним вимогам та найкращим практикам галузі;
 - впровадження процедур оцінки і контроль за їх дотриманням усіма підрозділами компанії.
3. Кризовий менеджмент:
- розробка алгоритмів реагування на надзвичайні ситуації, як на рівні підприємства, так і на місцях туристичних поїздок;
 - організація та проведення тренінгів з кризового реагування для персоналу та туристів;
 - створення та підтримка планів на випадок надзвичайних ситуацій, включаючи евакуаційні плани.
4. Співпраця з органами безпеки та іншими зовнішніми партнерами:
- взаємодія з правоохоронними органами, місцевими службами безпеки та міжнародними організаціями для підтримки безпеки туристів;
 - налагодження партнерських відносин з міжнародними компаніями, які займаються питаннями туристичної безпеки;
 - спільна робота з компаніями страхової галузі для покриття можливих ризиків.
5. Навчання та інформування:
- проведення тренінгів і курсів для співробітників компанії щодо питань безпеки та реагування на надзвичайні ситуації;

- розробка та впровадження навчальних програм для туристів щодо безпеки під час подорожей;

- постійне оновлення знань і навичок персоналу з урахуванням нових загроз та змін у міжнародних нормах безпеки.

6. Інформаційна безпека:

- використання сучасних цифрових технологій для моніторингу загроз, в тому числі мобільних додатків для туристів, що дозволяють своєчасно інформувати про ризики та надзвичайні ситуації;

- забезпечення безпеки даних туристів та іншої чутливої інформації, що зберігається компанією.

7. Підвищення корпоративної культури безпеки:

- формування в компанії культури безпеки, де всі співробітники розуміють важливість заходів безпеки та активно беруть участь у підтримці безпеки;

- виховання у співробітників усвідомленого ставлення до дотримання стандартів безпеки як на робочому місці, так і під час організації туристичних поїздок.

8. Постійне вдосконалення процесів безпеки:

- проведення регулярних аудитів безпеки та коригування заходів на основі отриманих результатів;

- впровадження нових технологій та процесів для підвищення ефективності системи безпеки та зниження потенційних загроз.

Ці функції спрямовані на забезпечення комплексного підходу до управління безпекою на всіх етапах діяльності ТОВ «Корал Тревел», з метою гарантування безпеки туристів та персоналу.

Начальник відділу управління безпекою ТОВ «Корал Тревел» має такі основні посадові обов'язки:

1. Керівництво роботою відділу управління безпекою, організація та координація діяльності всіх фахівців відділу.

2. Розробка та впровадження стратегії безпеки для туристичних напрямків та об'єктів, забезпечення безпеки клієнтів, персоналу та підприємства в цілому.

3. Розробка та контроль за виконанням внутрішніх стандартів і політик безпеки відповідно до вимог національного та міжнародного законодавства.

4. Співпраця з іншими підрозділами підприємства (фінансовим, комерційним, кадровим), організація інтеграції безпеки в загальну стратегію компанії.

5. Оцінка та моніторинг ризиків, що можуть впливати на безпеку туристичних маршрутів та поїздок.

6. Підготовка та проведення навчальних тренінгів для персоналу щодо реагування на надзвичайні ситуації.

7. Координація з правоохоронними органами, страховими компаніями та міжнародними організаціями з питань безпеки.

8. Підготовка звітів і рекомендацій для вищого керівництва компанії щодо забезпечення безпеки на підприємстві.

9. Моніторинг та впровадження новітніх технологій у сфері безпеки, таких як автоматизовані системи моніторингу та аналізу загроз.

Для посади начальника відділу управління безпекою ТОВ «Корал Тревел» вимагається вища освіта в галузі безпеки, менеджменту або суміжних напрямках, а також досвід роботи на керівних посадах у сфері управління безпекою не менше 3 років. Кандидат повинен мати знання нормативно-правової бази у сфері безпеки та міжнародних стандартів, а також уміння розробляти стратегії безпеки, аналізувати ризики та приймати ефективні управлінські рішення в кризових ситуаціях. Важливими є також аналітичні здібності, здатність до стратегічного планування, координації роботи в команді, а також знання сучасних цифрових технологій для моніторингу та оцінки безпеки.

У процесі інтеграції підрозділу управління безпекою в організаційну структуру компанії важливо забезпечити чітке розподілення обов'язків та відповідальностей між підрозділами. Підрозділ управління безпекою має бути тісно пов'язаний з усіма функціональними підрозділами компанії, зокрема з відділом кадрів, маркетингу, планування, та технічним відділом, для ефективного забезпечення безпеки в усіх аспектах діяльності компанії.

Виходячи з вищенаведеного, необхідно розробити класифікатор структури відділу управління безпекою ТОВ «Корал Тревел» у формі списку (табл. 3.2), в якому показано необхідну кількість посад.

Таблиця 3.2

**Класифікатор структури відділу управління безпекою
ТОВ «Корал Тревел»**

Підлеглість	Найменування структурних підрозділів та посад	Кіл-сть, осіб
	Відділ управління безпекою	
1	Начальник відділу управління безпекою	1
1.1	Аналітик з оцінки ризиків	1
1.2	Фахівець з кризового реагування	1
1.3	Фахівець з безпеки клієнтів	1
	Всього по відділу	4

Джерело: сформовано автором

При розробці системи розподілу завдань, прав та відповідальності між різними структурними підрозділами ТОВ «Корал Тревел» в процесі забезпечення безпеки туристичних послуг пропонуємо використовувати матричний метод організації управління. Це дозволить ефективно поєднувати функціональні та проектні структури підрозділів, зокрема відділу управління безпекою, для досягнення комплексного підходу до вирішення завдань, що стосуються оцінки ризиків, реагування на надзвичайні ситуації та забезпечення безпеки клієнтів. Впровадження цього методу дозволить чітко розподіляти обов'язки між співробітниками відділу, підвищити ефективність комунікації між різними підрозділами та забезпечити оперативне реагування на загрози безпеки, зберігаючи при цьому гнучкість і швидкість ухвалення рішень.

В додатку Б наводимо приклад використання матричного методу при розробці системи розподілу завдань, прав та відповідальності в процесі управління безпекою ТОВ «Корал Тревел».

Впровадження використання матричного методу в процес управління безпекою ТОВ «Корал Тревел» дозволить досягти таких переваг:

- завдяки чіткому розподілу відповідальностей між різними функціональними підрозділами, матрична структура сприятиме ефективнішій взаємодії та координації між відділами;

- гнучкість в управлінні, дозволяє швидше реагувати на зміни в зовнішньому середовищі або внутрішні потреби підприємства, оскільки рішення приймаються не тільки на рівні керівництва, а й за участі фахівців з різних напрямків;

- оптимізація розподілу ресурсів для вирішення конкретних задач, наприклад, для оцінки ризиків або реагування на кризові ситуації.

- спільна робота між підрозділами дозволяє швидше розробляти стратегії та впроваджувати стандарти безпеки, що допоможе зменшити ризики та забезпечити безпеку клієнтів;

- визначення ролей і обов'язків кожного учасника процесу дозволяє уникнути перекриття функцій і забезпечити чітку відповідальність за прийняті рішення;

- кожен підрозділ має можливість брати участь у підготовці та обговоренні рішень, що сприяє врахуванню всіх аспектів безпеки і прийняттю більш обґрунтованих рішень.

Оскільки технологія управління передбачає в собі управлінські технологічні процеси по управлінню безпекою ТОВ «Корал Тревел», пропонуємо розробити і ввести план-графік роботи відділу. Приклад плану-графіку роботи відділу управління безпекою наведено у додатку В.

Однією з основних умов ефективного функціонування є постійне оновлення знань та технологій у галузі безпеки, що включає участь в міжнародних форумах, конференціях та інших заходах для обміну досвідом з

іншими компаніями та експертами у сфері безпеки. Завдяки впровадженню новітніх технологій моніторингу, розвитку кваліфікації персоналу, а також підвищенню ефективності співпраці з зовнішніми партнерами, підрозділ безпеки здатен значно знизити ризики, пов'язані з безпекою туристів, і забезпечити стабільну роботу компанії в умовах непередбачуваних ситуацій.

Отже, розробка ефективної системи управління безпекою є ключовим аспектом діяльності ТОВ «Корал Тревел», що має на меті забезпечення безпеки клієнтів і персоналу компанії. В умовах зростаючих вимог до безпеки туристичних послуг та змінної геополітичної ситуації важливою є реорганізація структури підприємства, зокрема створення спеціалізованого підрозділу, який буде відповідати за моніторинг, аналіз ризиків і впровадження заходів щодо управління безпекою. Це дозволить забезпечити високий рівень безпеки на всіх етапах надання туристичних послуг, від організації турів до обслуговування клієнтів.

Пропоновані зміни включають використання сучасних технологій для моніторингу загроз, розробку внутрішніх стандартів безпеки, що відповідають міжнародним нормам, та організацію тренінгів і навчальних програм для персоналу і туристів. Крім того, необхідно створити ефективну систему кризового реагування та налагодити співпрацю з міжнародними організаціями з безпеки. Це дозволить оперативно реагувати на потенційні ризики та надзвичайні ситуації, забезпечуючи комплексний підхід до безпеки і зміцнюючи довіру клієнтів і партнерів компанії.

3.2. Економічне обґрунтування ефективності запропонованих заходів

Визначення економічної ефективності від сукупності розроблених заходів, що є важливою складовою оцінки результативності запропонованих змін у рамках проекту. Для оцінки ефективності використовується методика оптимального планування, яка передбачає мінімізацію витрат або максимізацію результатів. Застосування цієї методики дозволяє економічно обґрунтувати

доцільність впровадження конкретних заходів, з урахуванням їх вартості та очікуваних результатів.

У цьому контексті кінцевим результатом реалізації запропонованих заходів є економічний ефект, виражений у вигляді чистого прибутку. Цей прибуток має бути достатнім для того, щоб покрити капітальні витрати, необхідні для впровадження програми удосконалення.

ПрАТ «Корал Тревел» також понесе витрати на придбання необхідного обладнання для створення та забезпечення ефективної системи управління безпекою. Для ефективного запуску та підтримки спеціалізованого відділу управління безпекою у ТОВ «Корал Тревел» знадобляться значні інвестиції в оргтехніку та інше обладнання. В першу чергу, необхідно закупити комп'ютери для здійснення контролю за безпекою та роботи з програмним забезпеченням для аналізу та управління ризиками. Крім того, витрати на мережевий кабель і канцелярські витрати стануть невід'ємною частиною функціонування нового підрозділу. Ці капітальні витрати є основою для належної організації роботи відділу, що в майбутньому дозволить підвищити ефективність управління безпекою в компанії та забезпечити високий рівень безпеки для клієнтів та персоналу.

З урахуванням наявного устаткування, визначимо потребу устаткування для організації відділу управління безпекою ТОВ «Корал Тревел» наведено у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Необхідне устаткування для маркетингового відділу

Найменування оргтехніки	Кількість, шт.	Вартість за од., грн.
Комп'ютер	4	100000
Мережний кабель	Кількість визначається схемою розміщення оргтехніки і планом приміщень підприємства	1000
Канцелярські витрати	4	4000
Разом		105000

Джерело: сформовано автором

Як основну операційну систему для мережі підрозділу планується використовувати ОС Windows XP. Її вбудовані функції дозволяють реалізувати організацію локальної мережі, забезпечити взаємодію з іншими операційними системами та інтегрувати мережеві технології Internet, а також захистити інформацію від несанкціонованого доступу. Використання Windows XP також дає змогу працювати з усім програмним забезпеченням, розробленим корпорацією Microsoft. Оскільки на всіх комп'ютерах підприємства вже встановлена ця операційна система, це дозволить значно знизити витрати на впровадження нової ОС.

У таблиці 3.4 наведено розрахунок необхідних коштів для розробки та проведення заходів удосконалення в рамках реалізації програми покращення безпеки в ТОВ «Корал Тревел». Враховуючи необхідність закупівлі оргтехніки, витрат на канцелярію, оплату праці спеціалістів та інших витрат, цей розрахунок відображає сумарні витрати на впровадження заходів. Він є важливим етапом для визначення бюджетних потреб підприємства для створення нового підрозділу, що забезпечить належний рівень безпеки на всіх етапах роботи компанії.

Таблиця 3.4

Розрахунок витрат на розробку і проведення заходів удосконалення

Найменування оргтехніки	Кількість, шт.	Ціна за од., грн.	Сума, грн.
Комп'ютер	4	25000	100000
Мережний кабель	200 м.п.	50	1000
Оплата праці спеціалістам	12 місяців*4чол	15000	720000
Канцелярські витрати	1 набір різних приладів	1000	4000
Разом:			825000,0

Джерело: сформовано автором

В результаті розрахунків було визначено, що загальна вартість впровадження заходів удосконалення складе 825 тис. грн. Це є основою для оцінки економічної ефективності запропонованих заходів.

Емпірична формула економічного ефекту буде мати наступний вигляд:

$$E = a_1 * x_1 + a_2 * x_2 + a_3 * x_3, \quad (3.1)$$

де a_i – середня вартість щорічного вкладу (здійснюваного заходу), являє собою суто експертну оцінку;

x_i – кількість можливих заходів.

Реалізація цих заходів може дати приріст економічного ефекту:

- як мінімум (песимістичний сценарій) на 2%;
- як максимум (оптимістичний сценарій) на 10%.

Якщо в 2023 році підприємство мало Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн у розмірі 6356 тис. грн, то це означає:

у першому випадку – $\Pi_n = 6356 * 0,02 = 127,12$ тис.грн.;

в другому випадку – $\Pi_o = 6356 * 0,1 = 635,6$ тис.грн.

При песимістичному сценарії приріст економічного ефекту складе 2%, що дозволяє отримати додаткові 127,12 тис. грн. При оптимістичному сценарії ефект може зрости до 10%, що дасть приріст на рівні 635,6 тис. грн. Розрахунок індексу прибутковості показує, що за обох сценаріїв (песимістичний та оптимістичний) підприємство отримає прибуток, що перевищує 10%, що свідчить про доцільність впровадження заходів. Індекс прибутковості для песимістичного сценарію складає 15,4%, а для оптимістичного – 77,04%, що підтверджує високу ефективність пропозицій.

Індекс прибутковості для песимістичного і оптимістичного прогнозів:

$$E_n = \Pi_n / K \geq 10\%, \quad (3.2)$$

$$E_n = 127,12 / 825 = 0,15 * 100\% = 15,4\% \text{ – більше } 10\%$$

$$E_o = \Pi_o / K \geq 20\%, \quad (3.3)$$

$$E_o = 635,6 / 825 = 0,77 * 100\% = 77,04\% \text{ – більше } 20\%$$

Обчислимо індекс прибутковості за 5 років із врахуванням ставки дисконту:

$$E_{in} = \Pi_{n, np} / K > 1, \quad (3.4)$$

Якщо $E_{in} > 1$, тоді є зміст у впровадженні запропонованих заходів.

Дисконтування прогнозованого прибутку за 5 років дозволяє отримати приведений економічний ефект. Для того, щоб знайти індекс прибутковості E_{in} за 5 років, потрібно Π_n привести (дисконтувати), для цього помножимо Π_n на коефіцієнт приведення k_{np} :

$$k_{np} = (1 - (1 + E_0)^{-t}) / E_0, \quad (3.5)$$

$$k_{np} = (1 - (1 + 0,1)^{-5} / 0,1) = (1 - 0,62) / 0,1 = 3,8$$

де $E_0 = 10\%$ - ставка дисконту;

$t = 5$ років.

$$\Pi_{np} = \Pi_n * k_{np}, \quad (3.6)$$

$$\Pi_{np} = 127,12 * 3,8 = 483,1 \text{ тис. грн.}$$

Отже: $E_{np} = 483,1 / 825 = 0,58$ – приведений економічний ефект менше одиниці (це при песимістичному варіанті).

При оптимістичному варіанті дорівнюватиме:

$$\Pi_{np} * k_{np} = 635,6 * 3,8 = 2415,28 \text{ тис. грн}$$

$$E_{np} = 2415,28 / 825 = 2,9$$
 – більше одиниці

У песимістичному варіанті, приведений ефект становить 0,58, що є меншим за одиницю, а отже, проект не вигідний з огляду на довгострокову перспективу. Водночас, за оптимістичного сценарію, приведений економічний ефект дорівнює 2,9, що підтверджує значну ефективність впровадження заходів удосконалення у довгостроковій перспективі

Отже, визначення економічної ефективності запропонованих заходів у рамках удосконалення безпеки на підприємстві «Корал Тревел» показало, що впровадження необхідних заходів є доцільним, особливо в умовах оптимістичного розвитку подій. Згідно з розрахунками, навіть у песимістичному сценарії підприємство отримає додатковий прибуток. Індекс прибутковості, як для песимістичного, так і для оптимістичного сценаріїв, підтверджує високу ефективність пропозицій, що дозволяє рекомендувати реалізацію цих заходів для підвищення рівня безпеки та покращення загальної ефективності діяльності підприємства.

У довгостроковій перспективі, згідно з розрахунками приведеного економічного ефекту, оптимістичний сценарій передбачає значний приріст економічної вигоди, що робить запропоновані заходи вигідними для компанії. Враховуючи наявність необхідних інвестицій і витрат на закупівлю обладнання та спеціалізованих ресурсів, їх реалізація дозволить забезпечити високий рівень безпеки для клієнтів і персоналу, а також підвищити конкурентоспроможність компанії на ринку.

Висновки до розділу 3

Розробка ефективної системи управління безпекою є критично важливою для ТОВ «Корал Тревел» з метою забезпечення безпеки клієнтів і персоналу в умовах зростаючих вимог до безпеки туристичних послуг. Створення спеціалізованого підрозділу для моніторингу ризиків та впровадження безпекових заходів є необхідним для підтримки високого рівня безпеки на всіх етапах надання послуг. Використання сучасних технологій моніторингу, розробка стандартів безпеки, навчання персоналу та співпраця з міжнародними організаціями дозволять оперативно реагувати на загрози та зміцнити довіру до компанії.

Оцінка економічної ефективності заходів з удосконалення безпеки показала, що їх впровадження є доцільним навіть у песимістичному сценарії, забезпечуючи додатковий прибуток. Індекс прибутковості підтверджує високу ефективність запропонованих заходів, що рекомендує їх реалізацію для підвищення рівня безпеки та загальної ефективності підприємства. В довгостроковій перспективі оптимістичний сценарій передбачає значний економічний приріст, що робить ці заходи вигідними для компанії. Реалізація потребує інвестицій у закупівлю обладнання, що дозволить покращити безпеку та конкурентоспроможність компанії.

ВИСНОВКИ

За результатами матеріалу викладеному у кваліфікаційній роботі та виконавши мету і завдання доходимо до таких висновків:

1. Питання безпеки в туризмі є одними з пріоритетних в сучасних умовах. Туристичним підприємствам задля забезпечення безпеки своєї діяльності необхідно постійно розвиватися інтегруватися в різні сфери економічної діяльності, використовувати інноваційні форми та методи управлінських процесів, модернізувати систему менеджменту у відповідності до ринкових умов та потреб туристів. Зазначені аспекти породжують потребу в постійному глибокому аналізі існуючих в туризмі бізнес-процесів та пошуку інноваційних форм туристичної діяльності.

2. Зарубіжний досвід управління безпекою на підприємствах туризму демонструє високий рівень системності й узгодженості заходів на міжнародному, державному та виробничому рівнях. Глобальна інтеграція зусиль у забезпеченні безпеки туристів здійснюється за активної участі міжнародних організацій, таких як ВТО, IATA та ICPO. Їхня діяльність спрямована на створення стандартів і рекомендацій для підвищення безпеки подорожей, зниження ризиків і усунення загроз, зокрема терористичних атак та інших чинників. Важливе місце в забезпеченні безпеки займає впровадження міждержавних стандартів, які встановлюють обов'язкові вимоги до туристичних послуг, акцентуючи увагу на захисті життя, здоров'я туристів і збереженні їх майна. Загалом, зарубіжний досвід свідчить про необхідність комплексного підходу до управління безпекою в туризмі, який включає співпрацю між урядами, бізнесом та міжнародними організаціями. Це забезпечує стійкий розвиток туристичної галузі, підвищення рівня довіри туристів і створення безпечних умов для подорожей.

3. Українська практика вирішення проблем управління безпекою на підприємствах туризму базується на чітко визначених законодавчих нормах, зокрема Законі України «Про туризм». Держава, органи місцевого

самоврядування та суб'єкти туристичної діяльності виконують комплекс заходів, спрямованих на забезпечення особистої безпеки туристів, охорону їхнього майна, захист довкілля та об'єктів культурної спадщини. Ефективне управління безпекою у сфері туризму, впровадження профілактичних заходів щодо створення умов безпечного відпочинку туриста буде сприяти формуванню високої якості туристичних та рекреаційних послуг, створенню позитивного іміджу підприємства, яке надає даного виду послуги, розвитку інфраструктури, забезпечуватиме доходами місцеве населення, запобігатиме екологічним ризикам туристичної дестинації, матиме позитивний вплив на подолання культурних бар'єрів між туристами і місцевим населенням.

4. ТОВ «Корал Тревел» є однією з провідних туристичних компаній, що постійно розширює спектр своїх послуг та вдосконалює підходи до організації подорожей. Завдяки впровадженню інноваційних технологій, персоналізованих турів і сучасних мобільних сервісів компанія створює унікальні пропозиції для різних категорій клієнтів. Розвиток нових туристичних напрямків та орієнтація на індивідуальні запити клієнтів дозволяють «Корал Тревел» переходити від традиційного туризму до комплексного підходу, що поєднує відпочинок, саморозвиток та професійне зростання. Це сприяє зміцненню конкурентних позицій компанії на ринку, підвищенню рівня клієнтської лояльності та розширенню бізнес-можливостей у сучасних умовах туристичної галузі.

5. Аналіз внутрішнього середовища ТОВ «Корал Тревел» показав, що компанія має добре налагоджену організаційну структуру, ефективні управлінські процеси та високу орієнтацію на потреби клієнтів. Підприємство активно працює на внутрішньому та міжнародному туристичному ринку, зокрема орієнтується на сімейні подорожі та відпочинок за кордоном. Високий попит на міжнародні маршрути підтверджується значною кількістю проданих путівок. Організаційна структура сприяє ефективній взаємодії між підрозділами, а чіткий розподіл обов'язків дозволяє швидко реагувати на зміни та забезпечувати високий рівень обслуговування клієнтів. Командна робота і

професіоналізм є важливими чинниками стабільного розвитку компанії. Фінансові показники свідчать про ефективність діяльності, водночас вказуючи на потенціал для розвитку через вдосконалення пропозицій спеціалізованого туризму та розширення маркетингових стратегій. ТОВ «Корал Тревел» має великий потенціал для подальшого зростання та збереження лідерських позицій на ринку туристичних послуг.

6. Аналіз зовнішнього середовища ТОВ «Корал Тревел» показав, що підприємство стикається з низкою значних зовнішніх чинників, які можуть мати як позитивний, так і негативний вплив на його діяльність. Політична нестабільність, війна, інфляція, зниження попиту на туристичні послуги та зростаюча конкуренція є основними негативними факторами, що обмежують розвиток компанії, зокрема війна ускладнює організацію поїздок і підвищує ризики для безпеки. Окрім того, наявність нових конкурентів і змін на ринку вимагає постійної адаптації маркетингових стратегій. Водночас, існують можливості для розвитку через удосконалення технологічних рішень у сфері бронювання, покращення якості послуг та орієнтацію на нові міжнародні ринки. Впровадження інновацій і розвиток екологічно чистих напрямків можуть стати чинниками зростання підприємства. Для забезпечення стабільності ТОВ «Корал Тревел» необхідно враховувати зовнішні ризики, адаптувати стратегії до змінного середовища та зосередитися на покращенні конкурентоспроможності.

7. Розробка ефективної системи управління безпекою є критично важливим аспектом діяльності ТОВ «Корал Тревел», спрямованим на забезпечення безпеки клієнтів і персоналу в умовах підвищених вимог до безпеки туристичних послуг. Враховуючи змінну геополітичну ситуацію, створення спеціалізованого підрозділу для моніторингу, аналізу ризиків та впровадження заходів з управління безпекою є необхідним кроком для забезпечення високого рівня безпеки на всіх етапах надання послуг. Включення сучасних технологій моніторингу загроз, розробка стандартів безпеки, організація навчань для персоналу та клієнтів, а також налагодження співпраці

з міжнародними організаціями з безпеки дозволить оперативно реагувати на ризики та зміцнити довіру до компанії.

8. Визначення економічної ефективності запропонованих заходів у рамках удосконалення безпеки на підприємстві «Корал Тревел» показало, що впровадження необхідних заходів є доцільним, особливо в умовах оптимістичного розвитку подій. Згідно з розрахунками, навіть у песимістичному сценарії підприємство отримає додатковий прибуток. Індекс прибутковості, як для песимістичного, так і для оптимістичного сценаріїв, підтверджує високу ефективність пропозицій, що дозволяє рекомендувати реалізацію цих заходів для підвищення рівня безпеки та покращення загальної ефективності діяльності підприємства. У довгостроковій перспективі, згідно з розрахунками приведенного економічного ефекту, оптимістичний сценарій передбачає значний приріст економічної вигоди, що робить запропоновані заходи вигідними для компанії. Враховуючи наявність необхідних інвестицій і витрат на закупівлю обладнання та спеціалізованих ресурсів, їх реалізація дозволить забезпечити високий рівень безпеки для клієнтів і персоналу, а також підвищити конкурентоспроможність компанії на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм: Закон України від 15.09.95 р. № 31, ст. 24 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>. (дата звернення: 10.02.2025).
2. Ахмедова О.О. Теоретичні та прикладні засади державної політики у сфері забезпечення туристичної галузі (вітчизняний та закордонний досвід. С. 10-15. URL: <https://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/2111/2611> (дата звернення: 10.01.2025).
3. Васильців Т. Г. Економіка малого підприємства : навчальний посібник. ред. д-ра екон. наук Т. Г. Васильціва. К.: Знання, 2013. 446 с.
4. Голод А. П. Безпека туризму як об'єкт регіональних економічних досліджень. Інноваційна економіка. 2014. № 4 (53). С. 190–194.
5. Дяченко В. О., Євтушенко Я. В. Теоретичні аспекти забезпечення безпеки туристів в країнах Європи. Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи : матеріали III Міжн. наук.-практ. конф. (Суми, 14–15 квітня 2021 р.). Суми : ФОП Цьома С.П., 2021. С. 95–101.
6. Заваріка Г. М., Денищенко Л. В. Концепція безпеки як основа маркетингової діяльності туристичних та готельних підприємств. Причорноморські економічні студії. 2021. Вип. 71. С. 16–22.
7. Кальченко О. М. Економічна безпека підприєм туристичної сфери. URL: <http://vistnic.stu.cn.ua/index.pl?task=arcl&=11&id=19>. (дата звернення: 10.01.2025).
8. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги-XXI, 2003. 300 с.
9. Кожухівська Р. Б., Тимчук С.В. Безпекова діяльність у сфері туризму та рекреації в Україні: аналітичний огляд. Туризм. Економіка та суспільство. Випуск №53, 2023.
10. Копець Г. Р., Кулиняк І. Я. Сучасні напрямки розвитку підприємств у сфері туризму в Україні. Вісник Національного університету “Львівська

політехніка”. Серія “Проблеми економіки та управління”, № 2(8), 2020. С. 37–48.

11. Корж Н. В., Заноско О.В. Формування системи економічної безпеки індустрії туризму як складової стійкого розвитку туризму в Україні. Економіка. Управління. Інновації. 2011. № 2 (6). URL: https://tourlib.net/statti_ukr/korzh.htm. (дата звернення: 10.01.2025).

12. Кравченко О. О., Дутко Л. П. Безпека в туристичній сфері України. Обліково-аналітичне забезпечення системи фінансово-економічної безпеки: інформаційно-комунікаційні технології та антикорупційний менеджмент : матеріали VIII Міжн. наук.-практ. інт.-конф. (Харків, 13 листопада 2019 р.). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. С. 86–94.

13. Марків І. П. Безпека туризму як вагомий фактор розвитку галузі: Сучасні проблеми і перспективи економічної динаміки : матеріали VIII всеукр. наук.-практ. конф. (Умань, 18 листопада 2021 р.) Умань : Візаві, 2021. С. 624–628.

14. Маркіна І. А., Маховка В. М. Загрози і небезпеки в діяльності підприємств туристичної сфери. Економіка та управління підприємствами. Проблеми економіки № 3, 2015. С. 135-142. URL: https://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/101/1/problems-of-economy-2015-3_0-pages-135_142.pdf. (дата звернення: 10.01.2025).

15. Мірошниченко О. Інноваційна активність промислових підприємств України: стан і тенденції. Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. 2013. № 10 (151). С. 73–78.

16. Основи безпеки туристичної діяльності. URL: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=24934>. (дата звернення: 10.01.2025).

17. Рейманн М., Корнус О. Г., Венгурська Н. С., Холодок В. Д., Пацюк В. С., Паланг Х. Розвиток туристичного бізнесу прифронтових громад в умовах війни: зарубіжний та український досвід. Регіональна економіка, 2023, № 1. С. 136–144.

18. Роль інновацій для розвитку туризму Н. С. Кампов, Л. І. Медвідь, О. В. Касинець, С. С. Махлинець. Науковий вісник Мукачівського державного університету. Карпатська вежа, 2017. № 23 (18). С.246-255.
19. Сіра Е. О., Голубець І. М., Безрученков Ю. В. Післявоєнне відновлення туризму в Україні. Інфраструктура ринку, 2022. Випуск 68. С. 155–158. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/68_2022/29.pdf. (дата звернення: 10.01.2025).
20. Синицина Г. А., Тарасов І. Ю. Проблеми та перспективи розвитку підприємств туристичної галузі України. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/01/196.pdf>. (дата звернення: 10.01.2025).
21. Смагін В. Л., Яворська О. Г. Інноваційний потенціал підприємств сфери туризму та індустрії гостинності. Причорноморські економічні студії. Випуск 31, 2018. С. 100–105.
22. Смолій В. А., Федорченко В. К., Цибух В. І. Енциклопедичний словник-довідник з туризму. Київ: ВД «Слово», 2006. 372 с.
23. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року: Розпорядження від 16 березня 2017 р. № 168-р. / Кабінет міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>. (дата звернення: 10.01.2025).
24. Титаренко Л. М., Рябокінь Є. О. Підприємництво у сфері туризму в умовах глобальних трансформацій. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/9_2021/96.pdf.
25. Толстова А. В., Нікітчук О. С. Проблеми розвитку підприємств сфери туризму. Економічна психологія, етика, мораль та культура бізнесу. Вісник економіки транспорту і промисловості, № 81-82, 2023. С. 391–400.
26. Торяник В. М., Джинджоян В.В. Безпека туризму. Дніпро : ВНПЗ «ДГУ», 2018. 284 с
27. Чкан А. С. Державне регулювання сфери туризму в Україні. Збірник наукових праць Таврійсько-державного агротехнологічного університету. Економічні науки. 2012. Т. 3. № 2 (18). С. 276-290.

28. Шаповалова О. М. Інноваційний розвиток підприємств сфери послуг: туризму. Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля, № 4(193) Ч2, 2013. С. 241–246.

29. Шацька З. Я., Акульшин М. І. Актуальні проблеми та перспективи розвитку сфери туризму в Україні. Економіка і суспільство, 2018. Вип. 19. С. 699–705. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/19_ukr/108.pdf. (дата звернення: 10.01.2025).

30. Шуплат О. М. Фінансування інвестиційної діяльності підприємств сфери туризму: теоретичний аспект. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 15. С. 28–33.

31. Шуплат О. М. Фінансове забезпечення інвестиційної діяльності підприємств сфери туризму: автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.08; М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». Київ, 2016. 21 с.

32. Kozhukhivska R., Sakovska O., Skurtol S., Kontseba S. and Zhmudenko V. An analysis of use of internet technologies by the consumers of tourism industries in Ukraine. International Journal of Advanced Science and Technology. Vol. 29, Issue 6, 2020. P. 1007–1013.

33. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua>.

34. Офіційний сайт ТОВ «Корал Тревел». URL: <https://www.coraltravel.ua>.

35. Офіційний сайт ТОВ «Анекс тур». URL: <https://www.anextour.ua>.

36. Офіційний сайт ТОВ «JoinUp». URL: <https://www.joinup.ua>.

37. Офіційний сайт ТОВ «Компас Україна». URL: <https://www.kompas.ua>.

ДОДАТКИ

Звіт про фінансові результати

Фінансова звітність за 2023 рік

2023 рік 2022 рік 2021 рік 2020 рік

Завантажити як PDF

Дата звіту	09.02.2024
Період	2023 рік, 12 міс
Бухгалтер	Білай Олена Вікторівна
КАТОТТГ	UA80000000001078669
Кількість працівників	47

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)

Фінансові результати

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	6 356.00	5 216.00
Чисті зароблені страхові премії	2010		0.00
Премії підписані, валова сума	2011		0.00
Премії, передані у перестраховання	2012		0.00
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013		0.00
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014		0.00
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050		318.00
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070		0.00
Валовий: прибуток	2090	6 356.00	4 898.00
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105		0.00
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110		0.00
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111		0.00
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112		0.00
Інші операційні доходи	2120	28 736.00	59 220.00
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121		0.00

Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121		0.00
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122		0.00
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123		0.00
Адміністративні витрати	2130	31 796.00	37 559.00
Витрати на збут	2150	7 343.00	5 374.00
Інші операційні витрати	2180	4 869.00	23 770.00
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181		0.00
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182		0.00
збиток	2195	8 916.00	2 585.00
Дохід від участі в капіталі	2200		0.00
Інші фінансові доходи	2220	230.00	381.00
Інші доходи	2240		0.00
Дохід від благодійної допомоги	2241		0.00
Фінансові витрати	2250		0.00
Втрати від участі в капіталі	2255		0.00
Інші витрати	2270		0.00
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275		0.00
збиток	2295	8 686.00	2 204.00
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300		0.00
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		0.00
збиток	2355	8 686.00	2 204.00

Сукупний дохід

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		0.00
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		0.00
Накопичені курсові різниці	2410		0.00
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		0.00
Інший сукупний дохід	2445		0.00
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	0.00	0.00
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		0.00
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	0.00	0.00
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	-8 686.00	-2 204.00

Елементи операційних витрат

Назва рядка	Код рядка	За звітний період, тис. грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
Матеріальні затрати	2500	14.00	483.00
Витрати на оплату праці	2505	15 624.00	24 697.00
Відрахування на соціальні заходи	2510	3 447.00	5 609.00
Амортизація	2515	1 182.00	2 377.00
Інші операційні витрати	2520	24 345.00	10 245.00
Разом	2550	44 612.00	43 411.00

Матриця прийняття рішень управління безпекою ТОВ «Корал Тревел»

Функції управління безпекою	Посади та структурні підрозділи				
	Начальник відділу	Маркетинговий відділ	Відділ кадрів	Відділ збуту	Плановий відділ
Розробка політик безпеки	Р, У	Уз, В	Уз, В	Уз, В	Уз, В
Проведення аналізу ризиків	Р, К	У	У	У	У
Реагування на надзвичайні ситуації	Р, К	В	В	В	В
Оцінка ефективності заходів безпеки	К				
Навчання і розвиток персоналу з безпеки	Р, К	В	В	В	В

Умовні позначення:

Р – прийняття рішення;

П – підготовка рішення;

У – участь в підготовці рішення;

Уз – узгодження рішення;

В – виконання рішення;

К – контроль рішення.

