

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри _____ (Чепурда Л.М.)

«___» _____ 20__ року

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної роботи

першого (бакалаврського) рівня освіти

на тему: «Туристична діяльність як складова соціально-економічного розвитку
Черкаського регіону»

Виконала студентка 4 курсу, групи Т-11

спеціальності 242 «Туризм»

Петренко Вікторія Сергіївна

Керівник доц. Данилюк А.М.

Рецензент Драгомир Г.Г.

ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Кафедра туризму і готельно-ресторанної справи

Освітній рівень: перший (бакалаврський)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____ (Чепурда Г. М.)

«___» _____ 20__ року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи _____

Керівник проекту (роботи) _____

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджено наказом Черкаського державного технологічного університету від

«___» _____ 20__ року № _____

2. Строк подання студентом проекту (роботи) _____

3. Вихідні дані до проекту (роботи) _____

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що їх належить розробити) _____

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, плакатів) _____

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв

7. Дата видачі завдання: « ___ » _____ 20__ року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка

Студент-дипломник _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник дипломної

роботи _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Дипломна робота складається з вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 6 рисунків, 2 додатка та 9 таблиць. Загальний обсяг роботи 72 сторінок, обсяг основного тексту 57.

Об'єктом дослідження є туристична діяльність як складова соціально-економічного розвитку Черкаського регіону.

Предметом дослідження є вплив механізмів туристичної діяльності як складової соціально-економічного розвитку регіону.

Актуальність роботи, це вдале географічне розташування нашої держави, помірний клімат, багате надбання історико-культурної спадщини об'єктивною мірою створюють умови задля широкого розвитку туристичної інфраструктури в цілому що тягне за собою позитивну економічну діяльність як складову соціально-економічного розвитку регіонів країни.

Мета даної роботи полягає у тому, аби визначити та дослідити економічну діяльність як складову соціально-економічного розвитку регіону відповідно до умов сьогодення.

Методологічна основа дослідження включає у себе загальний метод, метод спостереження, аналіз, синтез.

Розглянуто поняття і особливості туристичної діяльності. Проведено характеристику туристичної агенції «Агенція гарячих путівок Драгомир» та аналіз оцінки ефективності даного підприємства. На основі дослідження розроблено пропозиції з поліпшення соціально-економічних показників в Черкаському регіоні.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ТУРИСТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ТУРАГЕНТ, ТУРИСТИЧНЕ ПІДПРИЄМСТВО, СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ПОКАЗНИКИ.

ЗМІСТ

Вступ	6
Розділ 1 Теоретично-методичні основи туристичної діяльності як складової соціально-економічного розвитку регіону	8
1.1 Характеристика туристичної діяльності як складова соціально-економічного розвитку регіону	8
1.2 Методологія формування соціально-економічних відносин туристичної діяльності	18
1.3 Методичні підходи до оцінки ефективності туристичної діяльності.....	19
Розділ 2 Дослідження практичних аспектів діяльності на прикладі туристичного підприємства «Агенство гарячих путівок Драгомир».....	24
2.1 Організаційно-економічна характеристика туристичного підприємства «Агенція гарячих путівок Драгомир»	24
2.2 Аналіз формування соціально-економічних відносин підприємства.....	32
2.3 Оцінка ефективності соціально-економічного розвитку туристичного підприємства «Агенція гарячих путівок Драгомир».....	39
Розділ 3 Шляхи удосконалення туристичної діяльності в Черкаському регіоні.....	43
Висновки.....	60
Список використаних джерел.....	63
Додатки	69

ВСТУП

Відповідно до умов сьогодення, туристична діяльність є однією із найбільш прибуткових галузей економіки по всьому світу, яка посідає важливу ланку суспільства та являється соціальним і політичним явищем, який впливає на сучасний світовий устрій, економіку багатьох країн і регіонів всього світу. Саме туристичну галузь доцільно називати «феномен ХХІ століття», задля чималої кількості країн саме регіональний туризм виступає джерелом отримання прибутку, який стимулює економічний розвиток в цілому. Лише на одну туристичну галузь припадає около 14% від світового валового продукту, понад 35% від обсягів світової торгівлі послугами та 13% від світових споживчих витрат, 8% від загального обсягу інвестицій та 7% від усіх податкових надходжень.

Наразі туризм посідає вагоме місце в економічній діяльності як складової соціально-економічного розвитку регіонів. Майже по всіх країнах світу туристична політика реалізується безпосередньо через центральні органи виконавчої влади – національні туристичні організації, інші установи та опосередковано за допомогою правових важелів, підтримки туристичної інфраструктури і міжнародної політики.

Актуальність роботи. Вдале географічне розташування нашої держави, помірний клімат, багате надбання історико-культурної спадщини об'єктивною мірою створюють умови задля широкого розвитку туристичної інфраструктури в цілому що тягне за собою позитивну економічну діяльність як складову соціально-економічного розвитку регіонів країни. Лише недавно в Україні зроблено висновки про доцільність розвитку регіонального туризму не тільки у якості джерела поповнення бюджету, але і як своєрідної візитної картки держави. Відповідно до цього стає цілком зрозуміло, що досягти відчутних результатів в туристичній діяльності можливо тільки за її правового

забезпечення та якісного механізму підтримки розвитку регіонального туризму, що обумовлює актуальність даного дослідження.

Мета даної роботи полягає у тому, аби визначити та дослідити економічну діяльність як складову соціально-економічного розвитку регіону відповідно до умов сьогодення.

Відповідно до встановленої мети роботи, необхідно визначити перелік завдань:

- встановити характеристику туристичної діяльності як складова соціально-економічного розвитку регіону;
- визначити методологію формування соціально-економічних відносин туристичної діяльності;
- встановити методичні підходи до оцінки ефективності туристичної діяльності;
- визначити організаційно-економічну характеристику туристичного підприємства «Агенція гарячих путівок Драгомир»;
- проаналізувати формування соціально-економічних відносин підприємства;
- встановити оцінку ефективності соціально-економічного розвитку туристичного підприємства «Агенція гарячих путівок Драгомир»;
- дослідити та встановити шляхи удосконалення туристичної діяльності в Черкаському регіоні.

Об'єкт дослідження: економічна складова туристичної діяльності в державі.

Предмет дослідження: вплив механізмів туристичної діяльності як складової соціально-економічного розвитку регіону.

Методологічна основа дослідження включає у себе загальний метод, метод спостереження, аналіз, синтез.

Структура роботи складається з вступної частини, трьох розділів та підрозділів до них, загальних висновків та списку використаних джерел.

Розділ 1 ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯК СКЛАДОВОЇ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ РЕГІОНУ

1.1 Характеристика туристичної діяльності як складова соціально-економічного розвитку регіону

Туристична діяльність має швидкий прогрес по всьому світу та завдяки цьому, вона набуває дедалі більшого значення для соціальної та економічної функції країн.

Вже сьогодні, туризм став самостійним видом економічної діяльності, адже для третини населення по всьому світу він увійшов у повсякденне життя. За результатами дослідження 2024 року, частка туризму в світовому ВВП становила близько 10,4% або 8,3 трильйони доларів. Враховуючи це, одна з десяти вакансій по всьому світу має зв'язок з туризмом, це приблизно 313 мільйонів робочих місць.

Індустрія туризму стимулює розвиток туристичної інфраструктури такої як, заклади розміщення, харчування та переміщення. Завдяки цьому, доходи та рівень країни збільшується через податки, які сплачують туристичні підприємства. Податки можуть бути двох видів, прямі та непрямі.

Прямі податки – це оплата за візу та за митний збір. До того, як непрямі податки – це збільшення офіційної заробітної плати працівників туристичного підприємства. То ж туризм має безліч можливостей для успішного залучення іноземних валют або ж інвестицій в цю індустрію.

Україна має всі необхідні умови та можливості для того, щоб розвивати свою економіку за рахунок туризму, але на даний момент вона значно відстає від інших розвинених країн через недостатній розвиток інфраструктури. Туристична інфраструктура поділяється на:

- туристичні ресурси – це ресурси території, які сприяють задоволенню потреб туристів. Вони можуть бути – історичні, природні, культурні і так далі;
- суб'єкти туристичної діяльності – це суб'єкти, які мають реєстрацію у встановленому законодавстві країни та мають певні ліцензії чи дозвіл на діяльність, яка пов'язана з наданням туристичних послуг та мають бути внесеними до Державного реєстру суб'єктів туристичної діяльності;
- туристична індустрія – організаційна структура підприємств, які забезпечують туристів послугами та реалізацією товарів;
- туристичні послуги – послуги харчування, розміщення, пересування, екскурсії, дозвілля тощо;
- туристичний продукт – комплекс послуг, який попередньо розробили для туристів(перевезення, проживання та інші туристичні послуги).

Сфера туристичних послуг може стати провідною в сфері економіки та соціального розвитку України. На даний момент кожен п'ятий мешканець раз на рік виїжджає за кордон, а з часом цей показник буде збільшуватися. Розвиток туризму в Україні від деяких факторів, таких як стан доріг, торгівля, транспорт, будівництво та багато інших. Економічне та соціальне значення туризму в сучасному світі визначається так, що туристичний бізнес, який розвиває торгівлю, сільське господарство, будівництво, сприяє зайнятості населення, розвитку економіки, зростання реального валового та потенційного внутрішнього продукту. Окрім прибутку, туризм вийшов на такий рівень, що може посилити престиж країни.

Поняття туризм сформувалось завдяки тому, що люди вирішили змінити своє дозвілля та почали масове переміщення. Подорожі завжди були притаманні людям та в зв'язку з цим і виник новий напрямок – туризмологія.

Туризмологія – це напрямок, в якому різні дослідження сполучаються, такі як суспільні явища, а завданням є розроблення теорії функціонування туризму. Сучасна наука про туризм маючи низку підходів, завдяки яким можна визначити сутність туризму. Мальська М., Худо В. та Цибух В. говорили, що туризм – це виїзд особи з постійного місця проживання, з метою оздоровлення,

відпочинку чи розважальними цілями [13, с. 26].

Класифікують види туризму на дві групи :

– внутрішній туризм – тимчасовий виїзд особи в межах національних кордонів з метою відпочинку, лікування, профілактики, та інших туристичних цілях.

– зовнішній туризм – тимчасовий виїзд особи з постійного місця проживання за межі своєї країни.

Використовують таке поняття як національний туризм – це діяльність з обслуговуванням туристів громадянами конкретної країни, тобто внутрішній або виїзний туризм.

Туристична галузь, як складова економічного комплексу має такі властивості та функції :

- джерело валютних надходжень країни;
- розширення вкладення у платіжний баланс і ВВП країни;
- створення туристичних послуг, формування туристичного продукту та здійснення його реалізації, використовуючи маркетингові комунікації;
- сприяння диференціації економіки, створення галузей, що обслуговують сферу туризму;
- формування ринку туристичних послуг за різними видами комплексності;
- виступає мультиплікатором росту національного доходу, валового внутрішнього продукту, зайнятості населення;
- сприяє розвитку місцевої інфраструктури;
- при зростанні зайнятості в сфері туризму збільшуються доходи населення і підвищується рівень добробуту нації;
- є сферою в якій створюються робочі місця та забезпечує високий рівень ефективності і швидка окупність інвестицій;
- є ефективним засобом охорони навколишнього середовища.

Безпосередньо на розвиток туристичної галузі будь-якої країни мають вплив дві групи чинників:

– статичні чинники – вони мають постійне та майже незмінне значення. До них відноситься географічні, природно-кліматичні та культурно-історичні фактори;

– динамічні чинники – це культурні, соціально-економічні, демографічні, міжнародні фактори й розвиток науково-технічного прогресу.

Соціально-економічні чинники включають в собі добробут населення, збільшення тривалості вільного часу та оплачуваних відпусток. Наразі, в умовах швидкого темпу життя, людина має сильне навантаження, та для поновлення сил їй необхідний активний відпочинок.

Культурні чинники мають вплив через зростання культурно рівня населення в багатьох країнах світу, з цього приводу у людей виникає бажання ознайомитися з культурною спадщиною, відвідати визначні місця, як в рідній так в іноземних країнах.

Вплив демографічних чинників на туризм проявляється в зростання чисельності населення світу, що в свою чергу призводить до зростання туристичних потоків. Варто зазначити, що в розвинених країнах зростання тривалості життя призвело до того, що все більше людей мають вільний час та кошти, для того щоб мандрувати по світу.

Розвиток науково-технічного прогресу має вплив на покращення технічної бази індустрії туризму, а це дає змогу створити необхідні умови для масового туризму. В першу чергу це готелі та інші місця розміщення туристів, транспортні засоби для масових пасажирських перевезень. Також наразі дуже стрімко в індустрію туризму впроваджуються комп'ютерні та інтернет технології, що сприяє кращій організації масового туризму.

Вплив міжнародних чинників створюють умови для ефективного взаєморозуміння та співробітництва між державами. Всі ці перераховані чинники діють постійно та впродовж часу можуть або підсилюватися або послаблятися, що в результаті має вплив на обсяги та структуру туристичних потоків, як в кожній окремій країні, так і у всьому світі загалом.

Туризм – це одна з провідних галузей с сфері структури перебудови економіки. За статистикою кожен 5 мешканець на планеті принаймні раз на рік виїжджає за кордон. А за прогнозами Міжнародної організації туризму, в 2040 році буде подорожувати кожен четвертий мешканець. У таблиці 1.1 надана інформація про основні статистичні показники розвитку туристичної галузі 2022–2024 рр.

Таблиця 1.1 – Основні статистичні показники розвитку туристичної галузі 2022-2024 рр.

Показники	2022	2023	2024
Кількість туристів, які вїхали в Україну, млн осіб	14,4	13,7	3,3
Кількість туристів, які виїхали з України, млн осіб	71,0	75,0	10,9
Загальний обсяг туристичних потоків, млн осіб	85,4	88,7	14,2
Приріст до попереднього року, %	2,7	3,3	-74,5

Аналізуючи дані, можна сказати, що кількість туристів, які вїхали в Україну протягом 2022–2024 рр. значно зменшився. Такого ж висновку можна дійти щодо туристів, які виїхали з України. Показники приросту за 2022 рік значно впав, отже цей рік вважається менш продуктивний порівнюючи з іншими роками, адже саме тоді весь світ зіткнувся з інфекцією, до якої ніхто не був готовий. Незважаючи на це, порівнюючи 2022 і 2024 роки, то загальний обсяг туристичних потоків значно збільшився.

Туристичний ринок – це важливий чинник для підвищення якості життя людей в Україні, утворення робочих місць, поповнення валютних запасів держави та підвищення престижу країни. Крім того, цей ринок позитивно впливає на збільшення надходжень до бюджету від туристичної діяльності.

За найбільшими обсягами надходжень від сплати туристичного збору, що надійшли до місцевих бюджетів виявлено топ-5 областей України. В таблиці 1.2 наведено стан розрахунків із наведеним бюджетом за всіма видами податків і зборів.

Таблиця 1.2 – Стан розрахунків із зведеним бюджетом за всіма видами податків і зборів

Область	Млн грн
Київ	41,1
Львів	17,9
Івано-Франківськ	7,0
Одеса	6,1
Закарпаття	4,7
Інші	23,2

Тобто найбільшу частку у загальній сумі туристичних зборів займає м. Київ, інші області зібрали цих платежів суттєво менше. Спостерігається поступове збільшення суми податкових платежів від підприємств, які здійснюють туристичну діяльність. Отже, в ході проведеного аналізу можна сказати, що сфера туристичних послуг є перспективним напрямком.

Нажаль Черкаська область не входить в топ-5 областей України, але це не означає, що туризм тут не розвинений. Черкаська область – це природні ресурси, архітектурні та археологічні пам'ятки, які показують різні етапи розвитку історії та культури краю, які мають мистецьку та наукову цінність.

На сьогодні Черкащина – це край на якому розвинене сільське господарство та промисловість. Завдяки цьому, створено нові робочі місця. На сьогоднішній день, в області нараховується близько 76 готелів та аналогічних закладів розміщення, а також 758 закладів ресторанного господарства та 3 туристично-інформаційні центри.

Все більше і більше людей мають потребу відпочивати від шаленого ритму життя. Одним з таких місць, де можна спокійно насолодитися відпочинком є сільські зелені садиби. У Черкаському регіоні є 34 агросадиби, головними завданнями яких є:

- надання послуг відпочинку для туристів;
- ознайомлення іноземних туристів з традиціями населення;
- можливість пожити в сільській хаті з дотриманням усіх традицій;
- екологічний відпочинок для туристів;
- українська кухня;

– кінні прогулянки.

Також, у регіоні розвинений активний відпочинок, а саме:

- гірськолижний курорт «Водяники»;
- кінно-спортивний комплекс;
- міжнародний спортивний комплекс з великого тенісу;
- яхт-клуб «Парус»;
- сплави на байдарках по річці Гірський Тікич та Рось;
- веломаршрути по визначним місцях Черкащини.

На рисунку 1.3 наведено розподіл туристів за цілями відвідування Черкаського регіону 2022-2024 рр.

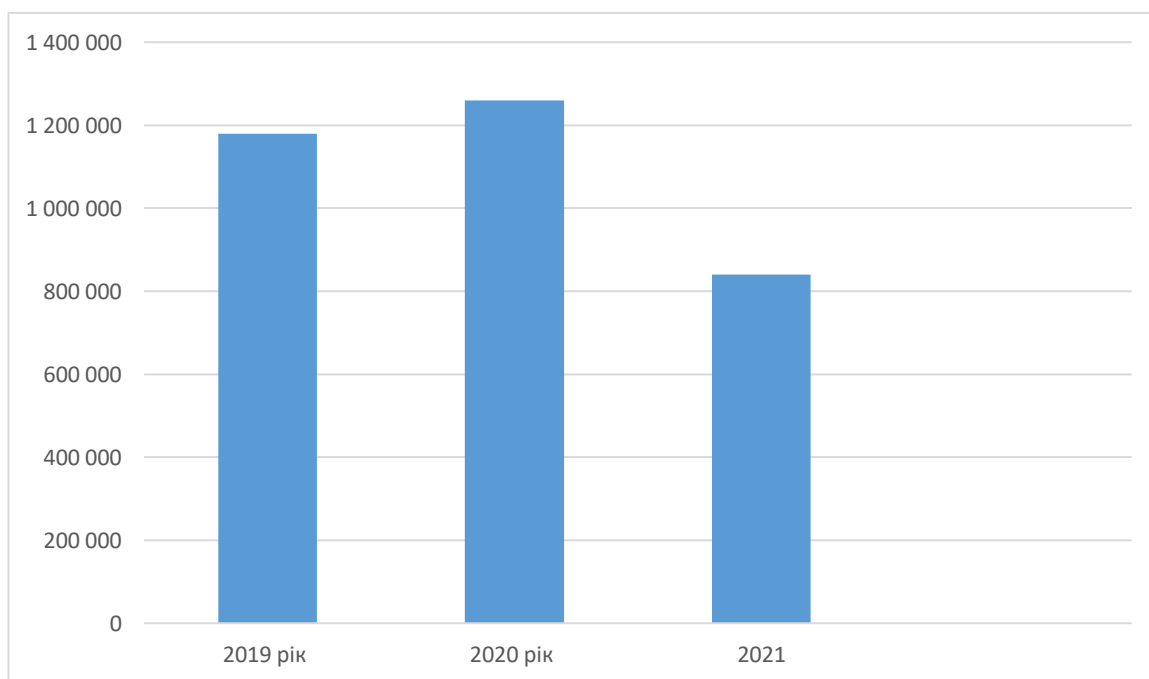


Рисунок 1.3 – Кількість туристів, які відвідали Черкаський регіон 2022-2024 рр.

Аналізуючи дані, можна дійти висновку, що порівнюючи 2022 і 2024 роки, кількість туристів в Черкаській області збільшилась, що не можна сказати про порівняння 2022 і 2023 років. В 2023 році кількість туристів значно зменшилась. Через це, надходження коштів в бюджет області зменшилась. На рисунку 1.4 зображено надходження турзбору Черкаської області.

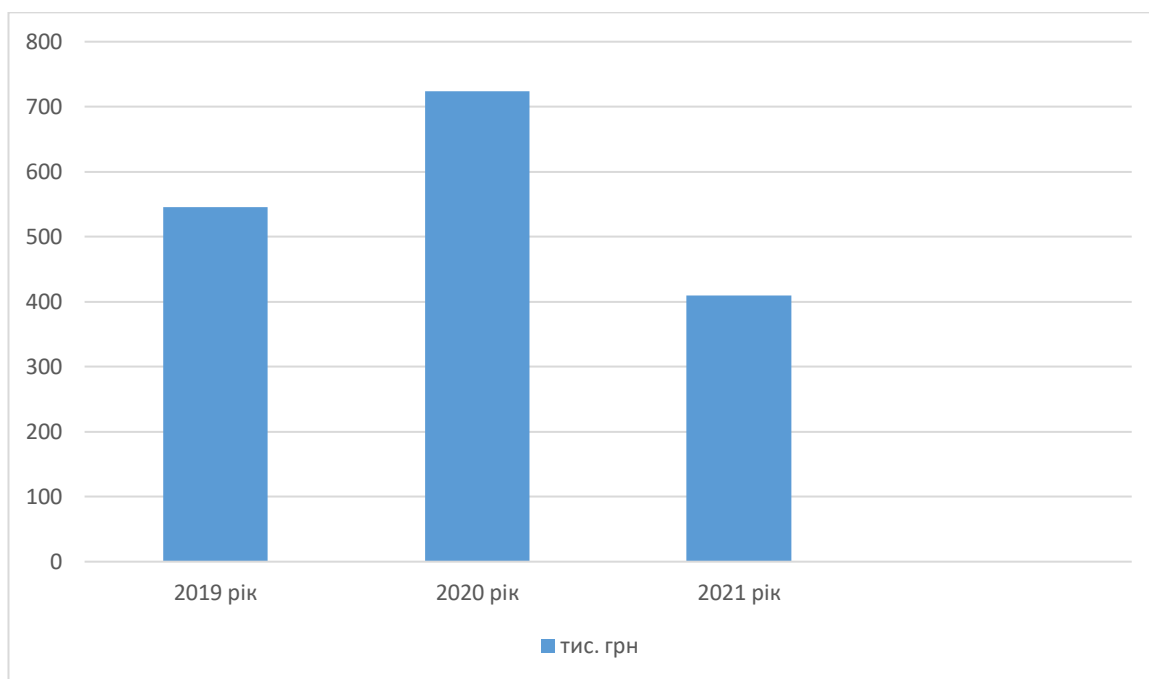


Рисунок 1.4 – Надходження турзбору в Черкаську область 2022-2024 рр.

Маючи ці дані, можна зробити висновки, що порівнюючи 2022–2024 роки, найбільше коштів до бюджету області було в 2022 році. В 2022 році, потік туристів значно зменшився через пандемію, через це економіка регіону відчула це на собі. Значну частину коштів сплачується в міський бюджет за рахунок туризму. Тож після початку пандемії, яка ще й досі панує в світі, економіка зазнає краху. І це не дивно, адже згідно з реєстром нерухомих об'єктів, в Черкаській області виявлено понад 1547 історичних та культурних пам'яток, серед яких 77 національні, а 1470 місцеві.

Проаналізувавши туристичний потік туристів, можна простежити за резервами галузі. На рисунку 1.5 зображено розподіл туристів за цілями відвідування. Найчастіше туристи приїжджають в Черкаський регіон для того, щоб відвідати визначні, історичні та культурні місця. Також значна частина туристів приїжджають для рекреації, фестивалів чи конференцій. Лише невеликий відсоток туристів приїжджають заради екстремального туризму,

адже в Черкаському регіоні він не досить розвинений.

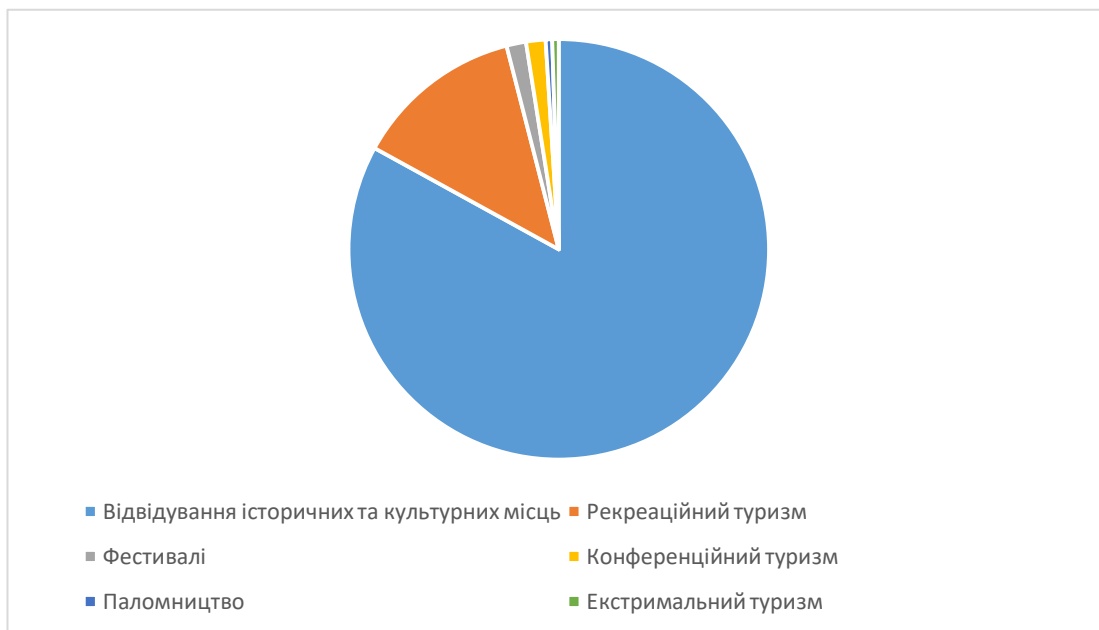


Рисунок 1.5 – Розподіл туристів за цілями відвідування Черкаського регіону

Проаналізувавши потік туристів, можна простежити за резервами галузі. На рисунку 1.6 зображено поділ туристів за віком.

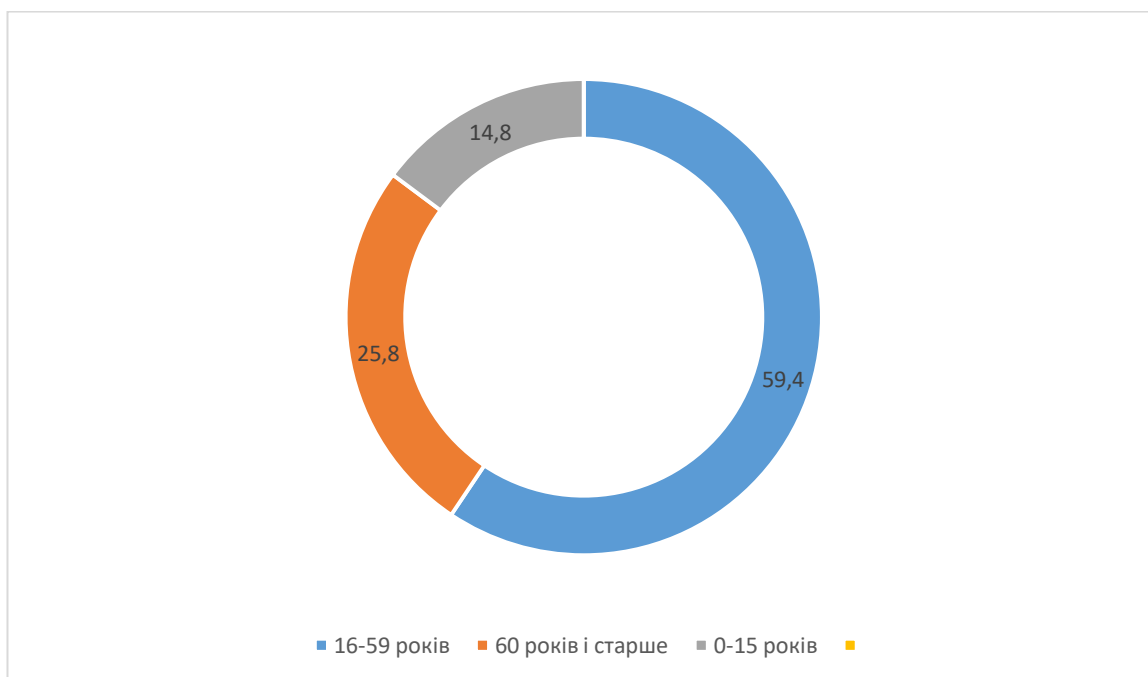


Рисунок 1.6 – Поділ туристів за віком

Тобто найбільшу частку у загальній сумі поділу туристів за віком займають туристи віком від 16 до 59 років. З часом статистика іде на спад. Спостерігається тенденція зменшення кількості туристів, які обслуговуються завдяки суб'єктам туристичної діяльності Черкаської області. Ця ситуація пов'язана з деякими факторами.

По-перше через об'єктивні та суб'єктивні причини. Об'єктивні причини – це зміна думки і поглядів туристів на подорожі та зміна пріоритетів. Також це може бути світова криза. Суб'єктивні причини – це відсутність організації в туристичній галузі.

По-друге це інфекція коронавірусу, з якому стикнувся весь світ. Пандемія коронавірусу вплинула на всі країни світу. Туристична діяльність – це одна з багатьох галузей, яка найбільше постраждала. Після того, як закрили кордони туристи відкрили для себе внутрішній туризм. Більшість туристів, які звикли їздити за кордон з цілями відпочинку, мають змогу відпочивати лише в межах своєї країни.

Це трішки покращило внутрішній туризм, більший наплив людей, але туризм в даний момент має обмеження для туристів. Зовнішній туризм має більше можливостей аніж внутрішній. Більшість українських готелів не можуть забезпечити таким рівнем, як в туристичних країнах за помірні гроші. Чистота пляжів та сервіс значно відстають. До цього ж, конкуренція не велика, адже місць розміщення не багато. Але вже в 2022 році, кордони починають відкриватися та авіаперельоти – відновлюються.

Тож завдяки тому, що послаблюється карантин, в Черкаській області в 2022 році відвідали близько 1,3 тисячі туристів. Найчастіше це туристи з Києва, Полтави, Дніпра, Львова. В даний час пандемія формує нові умови для туризму та внутрішній туризм опиняється у виграшному становищі. Велика кількість туристів не подорожують в даний момент часу через страх пандемії, але з часом туризм нормалізується і зможе вийти на новий рівень.

1.2 Методологія формування соціально-економічних відносин туристичної діяльності

На сучасному етапі розвитку, туризм – це діяльність, яка досить швидко розвивається. Темпи зростання приблизно в два рази перевищують темпи зростання інших галузей світового ринку. Туризм, як сектор економіки сприяє активному розвитку окремих регіонів. Частка туризму в економіці всього світу та міжнародній торгівлі перетворила на важливий показник розвитку. З кожним роком кількість туристів зростає.

В умовах нової економіки формується туристичний простір як частина географічно-економічного простору, в межах якого формується туристична діяльність. Туристичний простір є витвором людини, яка використовує туристичний простір для потреби відпочинку чи для отримання нових вражень. Одне з перших місць в дослідженні туризму займає аналіз туристичних функцій в суспільному та економічному розвитку населених пунктів.

Під туристичною функцією розуміють суспільну та економічну діяльність, яка спрямована на обслуговування туристів та задоволення їх потреб. Якщо більший потік туристів, тоді більшу роль відіграє туризм у господарській системі місцевості, і тоді більше розвивається туристична функція. Якщо ж туристична функція краще розвинена, тоді вона складає більшу конкуренцію стосовно інших суспільних та економічних функцій місцевості і завдяки цьому займає вищу позицію в її функціональній структурі.

Черкаський регіон є перспективним для розвитку об'єктів туристичної інфраструктури та рекреаційного господарства країни. Таке є ще декілька областей, які схожі, це Одеська, Миколаївська та Херсонська області. Про це свідчить численні засоби масової інформації. Ця тенденція може вплинути в подальшому на потік грошового капіталу до місцевих бюджетів.

В Черкаській області розвивається інфраструктура туристичного бізнесу.

Є декілька популярних готелів, в яких можуть зупинитися туристи, які приїхали з метою подорожі. В таблиці 1.7 зображено топ-5 готелів Черкаської області.

Таблиця 1.7 – Топ-5 готелів Черкаської області

Готелі	Особливості
Україна	Розміщений в Черкасах, розташований на чистому повітрі, у соснах
Optima Cherkasy Hotel	Оформлення в класичному стилі, поруч з готелем безліч ресторанів
Dnepr Hotel	Розташування в центрі, недалеко від річки Дніпро
Черкаси Палац	2 км від центру міста, є своя тераса та ресторан
Sport Hotel	Індивідуальний підхід до гостей

Для того, щоб рівень готелю підвищити, то для співпраці вибирають кваліфікованих працівників. Працівникам бажано знати декілька іноземних мов, а головне – це знання англійської мови. Адже в Черкаській області не рідко можна зустріти іноземних туристів.

Готелі в Черкаській області розташовані в зручному для туристів місці, а саме – це або в центрі міста, де легше всього туристи можуть зупинитись. Або в рекреаційній території, де туристи можуть дихати свіжим повітрям і насолоджуватись тишиною та природою. Для того, щоб туристи могли побачити і легше було знайти готель, то готелі мають великі вивіски з назвою.

1.3 Методичні підходи до оцінки ефективності туристичної діяльності

В цілому економічна ефективність компанії визначається шляхом порівняння кінцевих результатів із витратами, а ефективність туристичної фірми можна розглядати як реалізовану можливість отримати результат, який відповідає меті за певних умов (витрат) інновацій та інвестиційна діяльність.

На думку вчених, впровадження в компанії інновацій, включаючи туризм, дає три основні типи ефектів:

- економічний: вона матеріалізується в прибутках від операційної діяльності, а також у впровадженні інновацій у господарській діяльності, збільшенні обсягу продажів і прибутковості, скороченні періоду окупності, поліпшенні використання основного капіталу та праці, матеріалів, праці та інші ресурси компанії, що підвищують конкурентоспроможність суб'єкта господарювання та його продукції (туристичних послуг) на ринку;

- соціальний: його можна отримати як на мікрорівні (збільшення доходів, збільшення кількості робочих місць у компанії, поліпшення умов праці та відпочинку тощо), так і на макрорівні (вирішення низки проблем та соціальних завдань: зайнятість, збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів, участь у будівництві та експлуатації соціально значущих об'єктів);

- екологічний: він проявляється у зменшенні навантаження туристів на навколишнє середовище, у безпечній організації турів та туристичних маршрутів та у підвищенні їх поваги до навколишнього середовища, своєчасному та повному утилізації туристичних відходів тощо.

Система оцінки ефективності будь-якої компанії базується на чотирьох процесах, які також повинні бути передані для визначення ефективності туристичних компаній у впровадженні інновацій: розробка критеріїв ефективності; розробка системи показників та практичних процедур; управління на основі критеріїв; перевірка досягнення мети [5].

Основними завданнями оцінки ефективності туристичних компаній у впровадженні інновацій є:

- створення інформаційної бази для оцінки інновацій та інвестиційного розвитку ділових та управлінських рішень;

- забезпечити комплексний підхід до оцінки інноваційного та інвестиційного розвитку туристичних компаній;

- прогнозування економічного та соціального розвитку туристичних компаній.

Визначення ефективності інноваційно-інвестиційної діяльності суб'єкта господарювання в туристичній галузі, на наш погляд, повинно базуватися на оцінці відносної ефективності, а роль альтернативних оцінювачів для дослідження повинні відігравати компанії, що генерують конкурентне середовище. Оцінюючи ефективність туристичних компаній, що впроваджують інновації, необхідно проаналізувати різні сфери їх діяльності (виробництво, маркетинг, фінанси тощо), оскільки кожна з них безпосередньо впливає на кінцеві результати і, отже, це значною мірою визначає ефективність. інноваційно-інвестиційний розвиток. Це має бути відображено в інтегрованому показнику, який враховуватиме всі можливі аспекти діяльності компанії, її поточне становище на ринку та оцінюватиме ефективність інновації. Тому, визначаючи ефективність інноваційної та інвестиційної діяльності, туристичні компанії повинні докладати зусиль для забезпечення всебічного вивчення всіх аспектів компанії, а ефективність такої діяльності слід розглядати як результат синергетичної взаємодії з усіма. це компоненти. Виходячи з цього, ми пропонуємо загальну оцінку ефективності діяльності туристичних компаній, що впроваджують інновації, для реалізації чотирьох компонентів: – виробничої діяльності, що характеризує ефективність діяльності компанії з виробництва та реалізації інноваційних туристичних продуктів;

- фінансової діяльності, що характеризує фінансові показники, отримані підприємством при реалізації інноваційних та інвестиційних проектів;
- маркетингової діяльності, що визначає ефективність ринкової позиції туристичної компанії при впровадженні нововведень;
- організаційно-управлінська діяльність, яка формує ефективність управління суб'єктом господарювання в процесі інноваційно-інвестиційного розвитку.

З підвищенням значення туризму в економіці країни збільшується участь держави в регулюванні туристичної діяльності. Але з часом, коли туризм стає одним з головних доходів регіону чи країни, тоді більше часу і сил вкладається в цю справу. І це великий плюс для регіону, адже люди постійно подорожують і

тому прибуток росте. Але можуть бути різні ситуації, які можуть вплинути на ринок туризму. А саме, це висока конкурентність, глобалні фактори. На даний момент на туризм вплинула коронавірусна інфекція. Це страшна інфекція для всього світу, не лише сфера туризм відчула вплив на собі. Безліч сфер зазнали краху. Люди перестали подорожувати через обмеження та страх, які накрили весь світ. І тому туризм по всьому світу 2022 року призупинився і лише з часом починає відновлюватись.

В Україні здійснюється система в рамках організаційної структури, що включає три рівні: вищий, середній та початковий.

На високому рівні – регулювання в галузі туризму здійснюється через Кабінет Міністрів України. До недавня формування державної політики у сфері туризму та курортів у нашій державі забезпечувало Державне агентство України з туризму та курортів як структурний підрозділ Міністерства інфраструктури України. 10 вересня 2014 р. Кабінет Міністрів України завдяки своїй постанови доручив ліквідувати цей орган, поклавши його функції на Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, де відповідно був створений Департамент туризму та курортів.

Основними завданнями департаменту є:

- забезпечення формування та реалізації державної політики у сфері туризму та курортів;
- забезпечення розроблення та виконання програм розвитку туризму та курортів в Україні;
- забезпечення координації міжрегіональної співпраці з питань туризму та курортів;
- сприяння розвитку внутрішнього та в'їзного туризму;
- забезпечення розгляду клопотання про оголошення природних територій курортними;
- забезпечення створення та ведення Державного кадастру природних територій курортів;
- забезпечення встановлення відповідних категорій об'єктам туристичної

інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо);

- оформлення та видача свідоцтва про встановлення об'єктам туристичної інфраструктури відповідної категорії;

- забезпечення створення та ведення реєстру свідоцтв про встановлення категорій об'єктам туристичної інфраструктури;

- забезпечення відповідно до законодавства ліцензування туроператорської діяльності;

- забезпечення ведення Ліцензійного реєстру суб'єктів туроператорської діяльності;

- забезпечення здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням суб'єктами господарювання вимог ліцензійних умов проведення туроператорської діяльності;

- участь у здійсненні стандартизації туристичних послуг та об'єктів туристичної інфраструктури (готелі, інші об'єкти, призначені для надання послуг з розміщення, заклади харчування, курортні заклади тощо);

- участь у представленні країни в міжнародних туристичних організаціях і на міжнародних туристичних заходах;

- поширення інформації про Україну та її туристичні можливості на міжнародному туристичному ринку [36].

Головними органам регулювання в галузі туризму в Україні є: Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, центральні органи виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у сфері туризму та курортів, місцеві державні адміністраціями, органи місцевого самоврядування, а також інші органів межах їх компетенції. В підсумку, можна сказати, що туризм є перспективною галуззю в сфері економічного розвитку України. Наша, країна, має великий потенціал, для розвитку туристичного напрямку.

Розділ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ ДІЯЛЬНОСТІ НА ПРИКЛАДІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «АГЕНСТВО ГАРЯЧИХ ПУТІВОК ДРАГОМИР»

2.1 Організаційно-економічна характеристика туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир»

Об'єктом дослідження було обрано туристичне підприємство України «Агентство гарячих путівок», що знаходиться за адресою м. Черкаси, вулиця Піонерська (Митницька), 10, 18000. Компанія була створена в 2011 році.

Організаційно-правова форма господарювання – приватна фірма, форма власності – приватна власність, вид діяльності – туристична агенція. Підприємство діє відповідно Статуту, та має право здійснювати будь-які види діяльності, що не заборонені законодавством України.

Офіс турагенції розташований у зручному місці. При вході до офісу розміщується яскрава реклама, на якій пропонуються «гарячі тури». Графік роботи туристичного підприємства: Пн-Пт: 10:00 – 19:00., Сб: 10:00 – 17:00., Нд: вихідний.

«Агентство гарячих путівок Драгомир» – це колектив професіоналів, які люблять туризм та все, що з ним зв'язано. В офісі працюють менеджери, які завжди зможуть підібрати тур, який потребують клієнти. Вони приймають до уваги смаки та вподобання клієнтів, завдяки цьому, ця агенція має безліч постійних клієнтів, які повертаються знову і знову. На пляж, гірсько-лижні курорти, морські круїзи чи історичні екскурсії – це все можуть запропонувати і реалізувати за помірною ціною та великою насолодою.

Основні напрямки діяльності туристичного агентства «Агентство гарячих путівок Драгомир»:

- пляжний відпочинок;
- шоп-тури;
- все включено (all inclusive);
- сімейний відпочинок;
- дайвінг;
- програми розваг;
- молодіжний відпочинок;
- спокійний відпочинок;
- luxury тури;
- SPA & Wellnes;
- гірськолижний відпочинок.

Пляжний відпочинок – популярний та актуальний, як влітку так і взимку. Пропонується багатий вибір країн та курортів, кожен з яких притягує чимось своїм: від відпочину на березі невеликого озера до відпочинку на острові у безкрайньому океані. Пропонуються такі країни, як: Італія, Кіпр, Туреччина, Єгипет, Болгарія, Чорногорія, Греція, Іспанія, ОАЕ, Туніс, Мальдіви, Мексика, Шрі-Ланка, Індія, Азербайджан.

Шоп-тури – це гарна можливість оновити гардероб та здійснити подорож до країни. Шоп-тури пропонується у наступні країни: Франція, ОАЕ, Шрі-Ланка, Туреччина, Греція, Італія, Єгипет, Туніс, Іспанія, Азербайджан.

Все включено (all inclusive) – завдяки цим турам людина повністю може розслабитись та забути про все, про те що існують турботи і взагалі якісь обмеження. Турагенція пропонує такі тури до таких країн, як: Греція, Єгипет, ОАЕ, Туреччина, Кіпр, Іспанія, Туніс, Мальдіви, Сейшели, Таїланд, Домінікана, Україна.

Сімейний відпочинок – це тури і подорожі для подружжя з дітьми або родичами. Запропоновані туристичною агенцією «Джоін Ап» тури сімейного відпочинку задовольняють запити як батьків так і і інтереси дітей. Тури сімейного відпочинку пропонується у наступні країни: Єгипет, Кіпр, Туреччина, Чорногорія, Греція, Іспанія, ОАЕ, Італія, Таїланд, Туніс, Ізраїль,

Болгарія, Фінляндія, Україна, Азербайджан.

Дайвінг – Враження які ви отримаєте, важко порівняти хоч з чимось: корали, незвідані морські мешканці, яскраві рибки, справжні затонулі кораблі. Тури за цим напрямком пропонуються в наступні країни: Єгипет, Домінікана, Мальдіви, Таїланд, Шрі-Ланка.

Програми розваг – зібрано країни та готелі, які пропонують широкі програми розваг з зануренням в національні особливості. Ці тури просто покликані зробити ваш відпочинок незабутнім. Країни в які пропонуються тури розваг: Франція, Італія, Шрі-Ланка, Єгипет, Індія, ОАЕ, Йорданія, Іспанія, Куба, Азербайджан.

Молодіжний відпочинок – це самі драйвові місця у всіх країнах світу. Це кращі нічні клуби, ресторани, бари, шоу-програми, активні види спорту, масштабні екскурсії для тих, хто не любить сидіти на місці! Тури за цим напрямком пропонуються у такі країни, як: Франція, Кіпр, Туреччина, Єгипет, Болгарія, Чорногорія, Греція, Іспанія, ОАЕ, Україна, Індія, Шрі-Ланка, Чехія, Таїланд, Італія, Азербайджан.

Спокійний відпочинок – це тури для тих, хто хоче розслабитись. Це спокійні пляжі, аюрведичні процедури, медитативні чаювання і багато іншого. Пропонується такі країни, як: Туреччина, Єгипет, Болгарія, Чорногорія, Греція, Кіпр, Іспанія, Україна.

Luxury тури – для тих, хто бажає взяти від життя все. Або провести незабутнє весілля. Турагенція пропонує цілий комплекс послуг, які втілять вашу мрію. Відпочинок а цим напрямком пропонується в такі країни, як: Азербайджан, Куба, Мальдіви, Домінікана.

SPA & Wellnes – на цьому відпочинку ви змоете максимально розслабитись і відпочити душею та тілом. Ви можете пройти курси оздоровчих і омолоджуючих процедур. Масажі, корисні води, лазні, таласотерапія, стародавні практики оздоровлення, йога – все це і багато іншого чекає вас! Тури за цим напрямком відпочинку пропонуються до таких країн, як: Шрі-Ланка, Чехія, Мальдіви, Домінікана, Ізраїль, Угорщина, Індія, Азербайджан.

Гірськолижний відпочинок – занурення у справжню зимову казку. Ви зможете покататися на лижах, наліпити сніговиків, покидатися сніжками та відточити свої нові прийоми на сноуборді. Тури гірськолижного відпочинку пропонуються до таких країн, як: Україна, Болгарія, Австрія, Андорра, Туреччина, Фінляндія, Швейцарія, Польща, Словаччина, Азербайджан.

Персонал турагенції є кваліфікованим та має досвід роботи в туристичному бізнесі. Працівники турагенції до кожного відвідувача підходять індивідуально та допомагають йому підібрати саме цей туристичний продукт, який повністю відповідає вимогам клієнта.

Туристичне підприємство «Агентство гарячих путівок Драгомир», має лінійну управлінську структуру організації з дворівневою системою управління. Заснована вона на зосередженні всіх виробничих і управлінських функцій у керівника. На підприємстві усі повноваження спрямовані від вищої ланки управління до нижчої. Схему лінійної структури зображено на рисунку 2.1.

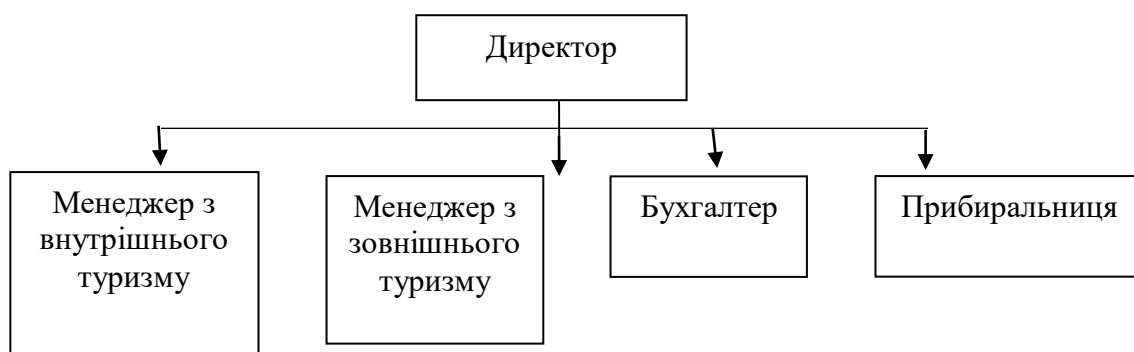


Рисунок 2.1 – Організаційна структура турагенції «Агенство гарячих путівок Драгомир»

Власником та генеральним директором туристичного підприємства є Драгомир Галина Георгіївна, на яку зареєстровано всю документацію підприємства. Фірма має повний пакет документів, котрі затверджують її право на заняття туристичною діяльністю.

Що стосується, посадових обов'язків менеджера з будь-якого виду туризму, то вони полягають у наступному:

- працює з клієнтами, роз'яснює умови туробслуговування, надає повну інформацію про тур, дає інформацію про необхідні формальності і особливості країни перебування;
- укладає з клієнтом всі необхідні договори та документи, за яким підшукує і пропонує клієнтам тури, відповідно до їх побажань;
- розраховує вартість туру для клієнта і видає рахунок на передоплату;– постійно підвищувати свою кваліфікацію на семінарах, тренінгах, виставках;
- знати і виконувати вимоги законодавства у сфері туризму;
- вивчає та аналізує мотивацію попиту на туристичні продукти, які реалізують потреби клієнтів та замовників послуг.

На підприємстві згідно законодавства на 1 січня кожного року розробляється та затверджується штатний розпис. Документ, що визначає структуру та чисельність посад на підприємстві. У таблиці 2.2 наведено штатний розклад туристичної агенції «Агенство гарячих путівок Драгомир» складений на 1 січня 2021 року.

Таблиця 2.2 – Штатний розклад туристичної агенції «Агентство гарячих путівок Драгомир»

Посада	Кількість, осіб	Оклад, грн.
Директор	1	9100,0
Бухгалтер	1	8200,0
Менеджер з зовнішнього туризму	1	7800,0
Менеджер з внутрішнього туризму	1	7800,0
Прибиральниця		5300,0

Згідно штатного розпису у туристичної агенції «Агентство гарячих путівок Драгомир» працює 5 працівників.

У бухгалтера підприємства також є свої певні посадові обов'язки, які він

має неухильно виконувати. Зокрема до них відносять здійснення організації бухгалтерського обліку фінансово-господарської діяльності; формування згідно з законодавством про бухгалтерський облік облікову політику, починаючи зі структури й особливості діяльності організації, необхідності забезпечення її фінансової стабільності.

Посадові обов'язки бухгалтера туристичної фірми «Агенство гарячих путівок Драгомир»:

- здійснює організацію бухгалтерського обліку фінансово-господарської діяльності;
- формує згідно з законодавством про бухгалтерський облік облікову політику, виходячи зі структури й особливостей діяльності організації, необхідності забезпечення її фінансової стабільності.

Організовує:

- облік майна, обов'язків та господарських операцій, основних засобів, що надходять, товарно-матеріальних та грошових засобів;
- облік фінансових, розрахункових та кредитних операцій;
- дотримання порядку оформлення первинних та бухгалтерських документів, розрахунків та платіжних зобов'язань;
- використання фонду оплати праці;
- законність списання з бухгалтерських рахунків нестач, дебіторської заборгованості та інших збитків.

Організують проведення перевірок організації бухгалтерського обліку та звітності, а документальних ревізій в структурних підрозділах.

В проведенні економічного аналізу фінансово-господарської діяльності організації згідно даних бухгалтерського обліку та звітності, з метою виявлення внутрішньо-господарської резервів, ліквідації збитків та невиробничих витрат. Здійснюється взаємодія з банками з питань розміщення вільних фінансових засобів на банківських депозитних внесках (сертифікатах) та придбання цінних паперів.

В процесі всієї його виробничо-господарської діяльності формується

фінансовий стан підприємства Основний узагальнюючий показник виробничо-господарської діяльності туристичного підприємства – це прибуток.

Туристичне підприємство «Агентство гарячих путівок Драгомир» співпрацює з всіма закладами розміщення, харчування, і фірмами, які надають екскурсійні послуги в Черкаській області. Саме завдяки співробітництву з ними, турагент продає унікальні тури продуктів і програм по Черкащині.

«Агентство гарячих путівок Драгомир» пропонує фірмові розробки і тури вихідного дня:

- «Монастирі Черкащини»;
- пішохідні екскурсії по місту Черкаси.

«Агентство гарячих путівок Драгомир» також надає такі послуги як:

- транспортні послуги;
- розміщення в готелях;
- послуги гіда-екскурсовода;
- послуги перекладача.

Закон України «Про туризм» визначає туристичні послуги, як суб'єктів туристичної діяльності по харчуванню, розміщенню, транспортному, інформаційно–рекламному обслуговуванню і також послуги закладів культури, спорту, побуту, відпочинку і т.п., спрямовані на задоволення потреб туристів.

«Агентство гарячих путівок Драгомир» обслуговує як індивідуальних туристів, так і туристичні групи.

Це туристичне підприємство організовує мандрівки до країн Європи, а також до мальовничих куточків нашої країни. Пропонують різноманітні тури по Україні: Київ, Черкаси, Кам'янець-Подільський, Львів, Чернівці, Одеса, тури по Карпатам і Закарпатті.

З усього вищевказаного видно, що туристична фірма «Агентство гарячих путівок Драгомир» має зв'язки з багатьма країнами світу і може запропонувати своїм клієнтам найрізноманітніші подорожі: цікаві і професійно сплановані.

Аналіз результатів фінансово-господарської діяльності та «Агентство гарячих путівок Драгомир» зображено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Аналіз результатів фінансово-господарської діяльності та «Агентство гарячих путівок Драгомир» у 2022–2024 рр.

Показник	2022	2023	2024	Відхилення 2022 / 2024	
				+/-	%
1	2	3	4	5	6
Чистий дохід, тис. грн.	3428,7	2667,7	2100,9	-1327,8	-63,2
Собівартість реалізованих послуг, тис. грн.	1336,8	1134,0	1012,5	-324,3	-32,03
У тому числі: постійні	162,7	170,8	152,7	-130,5	-80,21
- змінні	1043,6	963,2	839,8	-203,8	-24,26
Прибуток від реалізації до оподаткування, тис. грн.	1715,8	1371,7	926,4	-789,4	-85,21
Чистий прибуток, тис. грн.	379	237,7	213,9	-165,1	-77,18
Рентабельність доходів від реалізації, %	50,0	51,4	44,1	-5,9	-13,38
Рентабельність собівартості, %	28,4	21,0	21,1	-7,3	-34,6
Середньооблікова чисельність працівників	5	5	5	-	-
Фонд оплати праці, тис. грн.	566	520	485	-81,0	-16,7
Дохід на 1 працівника, тис. грн.	571,45	444,62	350,15	-221,3	-63,2
- на 1 грн. ФОП	6,06	5,13	4,33	-1,73	-39,95
Чистий прибуток на 1 працівника, тис. грн.	63,16	39,62	35,65	-27,51	-77,17
Чистий прибуток на 1 грн. собівартості, грн.	0,28	0,21	0,21	-0,07	-33,33
Середньодобова кількість відвідувачів, осіб	12	10	8	-4	-50,0
Кількість обслуговуваних туристів упродовж року, усього	1008	958	872	-136	-15,6

За даними таблиці, можна зробити висновок, що показники в 2023 році значно знизились порівняно з 2022 роком. Чистий дохід в 2023 становив 2100,9 тисяч гривень, це на 1327,8 менше порівняно з 2020 роком, у відсотках – 63,2%. Прибуток від реалізації до оподаткування за 2024 році знизився на 85,21% порівняно з 2022 роком. Чисельність працівників залишається незмінною, але дохід працівників зменшується з роками, адже через зменшення кількості подорожей зменшується прибуток підприємства, через це в 2024 році дохід 1 працівника становить 350,15, що на 221,3 менше ніж в 2022 році.

Отже, через зменшення кількостей подорожей, кількість туристів упродовж року зменшились на 15,6% в 2023 році порівняно з 2022 році.

2.2 Аналіз формування соціально-економічних відносин підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир»

Перш за все, туристичне підприємство розміщене в зручному для клієнтів місці, яке розташоване недалеко від центру. Завдяки рекламі та яскравим вивіскам біля входу в агенцію, її легко можна замітити навіть здалеку.

Працівники агенції – це професіонали своєї справи, вони легко знаходять контакт з клієнтами і з легкістю можуть підібрати тур з урахуванням смаків та за фінансовими можливостями клієнтів.

Офіс туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир» невеликий, але оформлений зі смаком та обладнаний зручними меблями для працівників та відвідувачів і сучасною технікою. На столах менеджерів встановлені таблички, щоб кожний відвідувач знав до якого менеджера він має звернутись.

Продаж туристичних продуктів відбувається, як прямим методом через особистий контакт, так і через мережу Інтернет. Також для реклами та пропозиції наявних туристичних послуг використовується розсилання флаєрів та роздача листівок на вулиці.

Взаємини з клієнтом оформлюються документально, а саме такими документами: документи для замовлення (замовлення, лист бронювання, підтвердження бронювання); документи для клієнта (договір, путівка, ваучер, страховий поліс, квиток на транспорт); документи, які підтверджують особу туриста (паспорт, доручення на дітей та інші).

Персонал турагенції завжди дотримується правил етичного обслуговування клієнтів:

- персонал привітний та доброзичливий;
- розпочинає діалог з вітання та привітно посміхається;
- персонал терплячий та ввічливий, виявляє повагу до відвідувачів та вміє слухати;
- персонал намагається звести до мінімуму очікування клієнтів та завжди пропонує каву, чай або воду.

Програма обслуговування на туристичному підприємстві «Агентство гарячих путівок Драгомир» є якісною і привабливою для туристів. Поняття якості програми обслуговування, означає комплекс послуг і заходів, що мають властивості задовольняти потреби та бажання туристів на відпочинку і в подорожах.

Принципи обслуговування клієнтів в туристичному агентстві «Агентства гарячих путівок» наступні:

- а) звільнення. Клієнт звільнений від будь-яких неприємних моментів;
- б) оптимальне обслуговування. Клієнт має відчутти відповідність всіх послуг одного рівня, без «випадання» у вищу або нижчу категорію;
- в) активність. Ініціатива при обслуговуванні, в якійсь мірі люб'язність, а також здатність зробити для клієнта те, що він очікує;
- г) повага до клієнту. Шанобливе ставлення до його бажань, уподобань, захоплень;
- д) індивідуальний підхід. Підхід до обслуговування клієнтів, який не передбачає обов'язковий набір послуг, а будуються з урахуванням смаків і потреб клієнта;
- е) свобода від тенденцій. Клієнт має відчувати, що обслуговування – не мета, а бажання задовольнити його потреби;
- є) наочність обсягу обслуговування. Клієнт має заздалегідь знати перелік послуг, підібраних для нього;
- ж) коректність обслуговування та продажу. Клієнт має бути впевнений, що коли він підібрав тур, він зробив правильний вибір;
- з) наявність безкоштовної інформації про наявні тури та послуги.

Це дуже привабливо для клієнтів. Ці всі принципи побудовані з урахуванням психології сучасної людини. Гарне обслуговування покликане задовольнити потреби клієнта.

Туристичне підприємство «Агентство гарячих путівок Драгомир» займаються продажем путівок. Вони продають тури як зовнішні, так і внутрішні. За останні роки потік туристів значно знизився, в таблиці 2.4 проаналізовано потік туристів, які виїжджали за кордон 2022–2024 років.

Таблиця 2.4 – Потік туристів, які виїжджали за кордон 2022–2024 рр.

Показники	2022р.	2023 р.	2022 р.	Відхилення 2021 р. від 2024 р.	
				+/-	%
Туреччина	314	335	104	-210	+66,87
Єгипет	237	258	98	-139	+58,64
Польща	67	74	27	-40	+59,70
Чехія	38	36	13	-25	+65,78
ОАЕ	27	34	22	-5	+18,51
Інші країни	89	74	67	-22	+24,71

Найбільш популярною країною для туристів у 2024 році стала Туреччина, так у 2024 р. було обслуговано понад 104 туриста. В порівняно з 2022 роком показники впали аж на 210 туристів, адже через пандемію коронавірусу поїздок і туристів значно стало менше. Через закриття кордонів, великою кількістю захворюваності та страхом людей, починаючи з кінця 2023 року продажі путівок пішли на спад. Це не лише Туреччина входить в список цих країн, ця надзвичайна подія вплинула на туризм та світ в цілому. Всі країни, які в більшості були популярними за рахунок туризму, мають певні економічні труднощі. Країною, яка зайняла 2 місце за популярністю став Єгипет, в 2024 році відвідало понад 98, що на 139 менше ніж в 2022 році. 3 місце займає Польща, потім Чехія та ОАЕ.

Пандемія коронавірусу вплинула не лише на зовнішній туризм, а й на внутрішній. В таблиці 2.5 проаналізовано внутрішній туризму туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир».

Таблиця 2.5 – Аналіз внутрішній туризму туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир».

Показники	2022 р.	2023 р.	2024 р.	Відхилення 2022 р. від 2024 р.	
				+/-	%
Київ	28	32	21	-7	-25,0
Черкаси	17	23	12	-5	-29,41
Львів	32	36	28	-4	-12,5
Одеса	12	10	9	-3	-25
Карпати	32	34	16	-16	-50
Інші	5	2	2	-3	-60,0

Кількість туристів, які придбали тур по Києву, в 2024 р. становили близько 21 особи, порівняно з 2022 роком на 7 менше. Порівнюючи тури по внутрішньому туризму, за останні 3 роки кількість проданих путівок знизилась. Причина така ж, як і тому що знизився зовнішній туризм.

Аналіз внутрішніх туристів, що було обслуговано туристичним агентством «Агентство гарячих путівок» показав, що найбільш за все туристи обирали тури до Львова та Карпат.

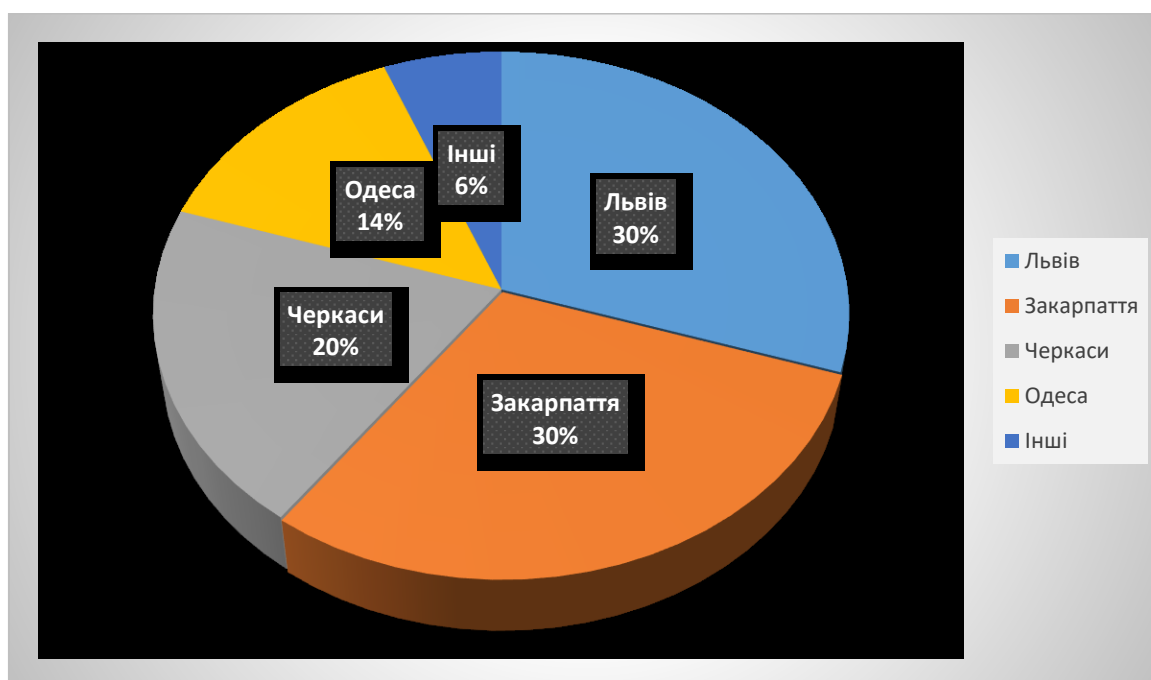


Рисунок 2.6 – Структура внутрішніх туристів за напрямками туристичних потоків туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир» у 2024 році (%)

З рисунку 2.6 бачимо, що найбільшу вагу у структурі внутрішніх туристів підприємства у 2024 р., займають туристи, що обрали тури до Львову – 30%, Закарпаття – 30%.

Проаналізуємо чистий дохід від продажу турів туристичним підприємством «Агентство гарячих путівок Драгомир» у 2022–2024 рр.

Аналіз чистого доходу туристичного агентства від турів для виїзду за кордон, показав, що у 2024 р. порівняно з 2022 р. чистий дохід зріс на 85,85% або на 1298,7 тис. грн., та у 2024 р. становить 2811,4 тис. грн. Від внутрішніх туристів у 2024 р. підприємство отримало чистого доходу на суму 617,3 тис. грн., що є на 4,95% більше ніж у 2022 р.

Таблиця 2.7 – Аналіз чистого доходу від реалізації турів за напрямками у 2022-2024 рр. (тис. грн.)

Показники	2022 р.	2023 р.	2024 р.	Відхилення 2024 р. від 2022 р.	
				+/-	%
Туристи, що виїжджали закордон, з них:	2811,4	2107,3	1512,7	-1298,7	-85,85
Єгипет	784,5	612,8	454	-332,5	-73,56
Туреччина	852,1	589,3	382,2	-469,9	-122,95
Кіпр	122,3	84,6	423	-80,0	-189,12
Таїланд	144,2	102,0	86,2	-58,0	-67,28
ОАЕ	214,5	154,1	107,3	-107,2	-99,9
Грузія	221,2	184,6	121,0	-100,2	-82,81
Домініканська Республіка	121,6	102,3	84,3	-37,3	-44,25
Польща	139,6	117,6	103,2	-36,4	-35,27
Чехія	127,2	103,8	87,3	-39,9	-45,7
Інші країни	84,2	56,2	46,9	-37,3	-79,53
Внутрішній туризм, з них:	617,3	560,4	588,2	-29,1	-4,95
Умань	90,2	89,3	84,2	-6,0	-7,12
Львів	165,5	147,2	125,3	-40,2	-32,08
О. Хортиця	76,8	39,1	85,3	+8,5	+9,96
Закарпаття	254,2	234,6	210,3	-43,9	-20,87
Петриківка	21,3	32,1	56,8	+35,5	+62,5
Інші місця України	9,3	18,1	26,3	+17,0	+64,63
Разом	3428,7	2667,7	2100,9	-1327,8	-63,2

Порівнюючи з іншими країнами, в 2024 році найбільше туристів виїхали саме в Єгипет, близько 454, а це на 73,56 % менше ніж 2022 року. Друге місце

по виїзду туристів займає Туреччина. В 2024 році, в Туреччину поїхали 382,2, що на 122,95% менше ніж в 2022 році. В загальному через пандемію корона вірусу та агресії РФ в 2024 році значно зменшився потік туристів порівняно з іншими роками. Додаючи до цього, невід'ємною частиною діяльності будь-якого туристичного агента є страхування туристів. Страхування – компенсація медичних витрат, що можуть виникнути в закордонній поїздці внаслідок захворювання або нещасного випадку. Платіж зі страхування громадян, що виїжджають за кордон, залежить від всіх послуг, запропонованих страховою компанією, від суми страхового покриття, яке вибирає для себе турист, від умов тієї країни, в яку він направляється.

На практиці зустрічаються різноманітні ліміти страхового покриття. На розмір тарифу впливають фактори, що сам застрахований (вік), країна поїздки, тривалість поїздки, мета поїздки, ліміт страхової відповідальності страховика, застосування лімітів і франшиз, спосіб продажів.

Види страхування у туризмі:

- страховий юридичний поліс являє собою обов'язкову частину пакету документів виїжджаючого за кордон;

- страхування цивільної відповідальності – страховий випадок настає, коли на території іншої держави (що потрапляє на територію дії договору страхування) мандрівник опинився втягнутим в судовий розгляд по причині нанесення третій стороні майнової шкоди або шкоди життю і здоров'ю, внаслідок чого за рішенням суду настає цивільна відповідальність;

- страхування багажу – відбувається страхування багажу в разі його пропажі, крадіжки або пошкодження. Однак тут існують нюанси і страхування не поширюється на ряд речей, які присутні в багажі. Серед них: гроші, коштовності, антикваріат та інші;

- страхування скасування туру – передбачає імовірність термінового скасування туру, варто укласти не менше ніж за 15 днів до запланованої дати від'їзду. Однак у цьому випадку не буде страховим випадком неможливість виїзду у разі відмови у видачі виїзної візи;

– страхування від невиїзду – полягає у виплаті страхової суми туристу, у разі його неможливості вирушити у поїздку через відмову в видачі йому візи або ж іншого якого-небудь форс-мажорної обставини.

Туристичне підприємство «Агентство гарячих путівок Драгомир» пропонує своїм клієнтам пакети страхових послуг від Приватбанку. Це є невідємна частина цієї агенції. Вартість туристичного страхування від Приватбанку наведена в табл. 2.8

Таблиця 2.8 – Пакети страхових послуг від ПриватБанку

Вік	Від 18 до 70 років		Від 0 до 18 років	Від 70 до 80 років
Страхова сума (сума максимальної виплати)	Classic 30 000 EUR	Gold 50 000 EUR	Child 30 000 EUR	Senior 30 000 EUR
Надзвичайні медичні витрати за кордоном	30 000	50 000	30 000	30 000
Репатріація	15 000	20 000	10 000	20 000
Надзвичайна стоматологія	-	500	75	-
Витрати на надзвичайну поїздку і проживання в готелі всієї родини	-	2 000	-	-
Затримка / втрата багажу Затримка рейсу в пункті вильоту з України	-	100	-	-
Підтримка "EURO-CENTER HOLDING"	+	+	+	+
Вартість	750,84 грн.	1813,94 грн.	809,79 грн.	1311,87 грн.

Термін дії договору – 1 рік, кількість поїздок необмежена. Максимальна кількість днів за кордоном – 60 днів.

Страховання невідкладної допомоги (у міжнародній термінології – assistance insurance) – специфічний вид страхування, об'єктом якого є негайне надання допомоги застрахованим в певних надзвичайних ситуаціях. Якщо в класичному страхуванні мова йде про компенсацію збитку, то в страхуванні невідкладної допомоги – про складанні послуги у формі невідкладної допомоги.

Не зважаючи на це, страховими випадками при особистому страхуванні туристів не можуть вважатися хронічно інфекційні та рецидивні захворювання (серцево-судинні, онкологічні, туберкульозні та інші захворювання).

Отже, після проведеного аналізу соціально-економічної діяльності показав, можна зробити висновок, що при обслуговуванні туристів, працівники туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир» дотримуються встановлених на підприємстві принципів обслуговування клієнтів. Найбільшу вагу у структурі чистого доходу туристичного агентства у 2019 р. займають напрямки за кордон до Туреччини та Єгипту, а по Україні, це Львів та Закарпаття.

2.3 Оцінка ефективності соціально-економічного розвитку туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир»

Для визначення оцінки якості ефективності соціально-економічного розвитку туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир», варто визначити динаміку середньої заробітної плати на підприємстві. Проаналізуємо таблицю 2.9 динаміку середньої заробітної плати на підприємстві.

Динаміка зростання заробітної плати на туристичному підприємстві протягом 2022–2024 рр. показала, що у 2024 р. порівняно з 2021 р. темп зростання становив 112,92% , та був меншим за рівень індексу інфляції, який складав 113,7%, у 2024 р. темп зростання заробітної плати на підприємстві становив 109,18% та був незначно меншим за рівень індексу інфляції у 2024 р, який складав 109,8 %. Варто зазначити, що середньомісячна заробітна плата на підприємстві протягом досліджуваного періоду була вищою ніж середньомісячна загробні плата в галузі. У 2021–2023 рр. вона була вищою ніж середньомісячна заробітна плата у Черкаський області, лише у 2024 р. вона є меншою на 369,0 грн. Порівняно з середньомісячної заробітної платою по Україні, то у 2022 р. вона була на 41 грн. менше. У 2023 р. була більшою на

94,6 грн., а у 2024 р. є меншою на 1006,3 грн.

Таблиця 2.9 Динаміка середньої заробітної плати на підприємстві.

Показники	2022	2023		2024	
	Абсолютне значення, грн.	Абсолютне значення, грн.	Темп зростання, %	Абсолютне значення, грн.	Темп зростання, %
Середня заробітна плата в агентстві	6376	7200	112,92	7861	109,18
Середня заробітна плата в галузі	4952	5921	119,56	7630	128,86
Середня заробітна плата у Черкаський області	5860	6120	104,43	8230	134,47
Середня заробітна плата в Україні	6417,0	7105,4	110,73	8867,3	124,79
Індекс інфляції, %	112,4	113,7		109,8	

Динаміка зростання заробітної плати на туристичному агентстві протягом 2022–2024 рр. показала, що у 2023 р. порівняно з 2022 р. темп зростання становив 112,92% , та був меншим за рівень індексу інфляції, який складав 113,7%, у 2024 р. темп зростання заробітної плати на підприємстві становив 109,18% та був незначно меншим за рівень індексу інфляції у 2024 р, який складав 109,8 %. Варто зазначити, що середньомісячна заробітна плата на підприємстві протягом досліджуваного періоду була вищою ніж середньомісячна загробні плата в галузі. У 2022–2024 рр. вона була вищою ніж середньомісячна заробітна плата у Черкаський області, лише у 2024 р. вона є меншою на 369,0 грн. Порівняно з середньомісячної заробітної платою по Україні, то у 2022 р. вона була на 41 грн. менше. У 2023 р. була більшою на

94,6 грн., а у 2024 р. є меншою на 1006,3 грн. Для того, щоб підтримувати рівень кваліфікації працівників, що диктується виробничою необхідністю, проводиться щорічна атестація кадрів. Для послідовного підвищення кваліфікації працівників, отримання ними технічних знань, необхідних для оволодіння передовою технікою, базами даних, бронюванням квитків, організуються:

- курси цільового призначення;
- тренінги та семінари стосовно туризму.

За рахунок створення здорової робочої атмосфери в колективі, організації технічно оснащених робочих місць та участі в управлінні змінами в діяльності організації, підвищується задоволення персоналу.

Звичайно, як і в інших туристичних підприємствах, «Агенція гарячих путівок Драгомир» має слабкі та сильні сторони. Сильні сторони підприємства:

- існування на ринку туристичних послуг вже 8 років (туристичне агентство зарекомендувало себе а всі ці роки, як надійний партнер та тур агентство в Черкаській області);
- висока якість обслуговування (в компанії можна не лише замовити подорож, але наперед забронювати номер в готелі та оплатити екскурсії);
- широкий спектр послуг (це дає змогу працювати з різними туроператорами світу);
- кваліфіковані кадри (в компанії працюють висококваліфіковані працівники, що допоможуть підібрати подорож для кожного споживача ринку туристичних послуг);
- добре налагоджена система обслуговування (замовити подорож можна за допомогою онлайн-бронювання).

Завдяки цим факторам, підприємство й досі працює та знаходиться конкурентноспроможним. Це важливо для туристичного підприємства та його росту. Не дивлячись на велику кількість сильних факторів, підприємство має і слабкі сторони. Слабкі сторони підприємства:

- недостатньо розвинена реклама (у компанії немає реклами на

телебаченні та ЗМІ);

- погане інформаційне забезпечення (на головній сторінці сайту компанії велика кількість інформації, що ускладнює її сприйняття);

- неточність сегментації (у туристичного агентства немає турів для всіх сегментів споживачів).

Не дивлячись на сильні та слабкі сторони підприємства, в нього є певні можливості, а саме:

- Міжнародна співпраця (компанія має змогу налагоджувати зовнішньоекономічні зв'язки);

- контроль за наданням туристичних послуг (туристичне агентство тісно співпрацює з авіа компаніями та готелями).

Але не зважаючи на можливості, є й певні загрози, такі як:

- велика кількість конкурентів (Компанія може втратити потенційних споживачів послуг);

- зростання цін на туристичні подорожі (велика кількість населення не зможе собі дозволити подорож за кордон);

- незаплановані події (через пандемію, яка охопила весь світ люди стали менше подорожувати).

Отже, проаналізувавши оцінку ефективності соціально-економічного розвитку туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир», можна дійти висновку, що відбувається тенденція до погіршення туристичного бізнесу, чистий прибуток підприємства протягом 2022–2024рр. має тенденцію до спаду, зменшується середньомісячна заробітна плата на підприємстві. Кількість працівників залишаються не змінною. Кількість обслугованих туристів протягом року зменшується на 15,6% в 2024 році порівняно з 2022 році. Також виявлено декілька популярних напрямків серед туристів. При обслуговуванні туристів, працівники туристичного підприємства «Агентство гарячих путівок Драгомир» дотримуються встановлених на підприємстві принципів обслуговування клієнтів. Найбільшу вагу у структурі чистого доходу туристичного агентства у 2024 р. займають напрямки за кордон до Туреччини

та Єгипту, а по Україні, це Львів та Закарпаття. Це найбільш популярні частинки світу, які задовольняють потреби туристів, та це ті частини світу, куди туристи повертаються знову.

Розділ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЧЕРКАСЬКОМУ РЕГІОНІ

Туристичний бізнес досить швидко розвивається в умовах сьогодення. На поточній стадії туристичного бізнесу, коли жорстка конкуренція посилюється, тоді збільшується попит на туризм та завдяки більшій кількості туристів, збільшується економічний вклад в міський бюджет.

Черкаська область розташована в центральній частині України біля річки Дніпро. На території області проходять транспортні коридори, повітряні та залізничні вузли. Завдяки тому, що область знаходиться біля річки Дніпро, це дає можливість розвитку водної інфраструктури, яка має вплив на туристичний бізнес. Черкаська область в цілому знаходиться на привабливому для туристичного бізнесу території.

Річковий транспорт важливий для галузі економіки та має багато потенційних можливостей. Також в регіоні знаходиться понад 150 кілометрів річкових судноплавних шляхів, але річковий транспорт в Черкаській області на сьогоднішній день не ходить. Черкаська міська та обласна влади обіцяють в період 2024–2026 розпочати розвиток річкового транспорту, а саме відродити пасажирські перевезення.

Нажаль повітряний транспорт знаходиться в занепаді. В Черкаській області є аеропорт, який і на даний час збережено і це дає можливість на його відновлення. Але на найближчий час немає інформації, щодо його відновлення.

На даний час, розвиток туристичного бізнесу не відповідає туристично-рекреаційному потенціалу. Туристичні потоки досить повільно зростають, цим погано впливаючи на туристичний бізнес.

Не зважаючи на це, Черкаська область має всі передумови для розвитку і внутрішнього, і зовнішнього туризму. Історичні пам'ятки, сприятливий клімат, рельєф та зручне розташування – це все сприяє просуванню туризму на новий рівень. Якщо порівняти Черкаську область з іншими областями, які більш

розвинені в туристичному бізнесі, можна дійти висновку, що в деяких критеріях Черкаський регіон може випередити конкурентів. На 2023 рік, Черкаський регіон намагається вийти на новий рівень, але для того, щоб зробити це, варто дотримуватись плану.

По-перше, варто розвивати матеріально–технічні бази інфраструктури. В Черкасах не вистачає автобусних стоянок, нового транспорту та нових маршрутів для туристів. Для того, щоб задовольнити потреби туристів, варто піклуватися про їх комфорт та розробляти нові маршрути для нових вражен

По-друге, займатися рекламно–інформативним забезпеченням. Для багатьох туристів не відомо про те, що Черкаська область прагне бути туристичним куточком України і те, що в ній є ресурси та рекреаційні території для того, щоб це сталося. Багато туристів не знають про туристичні курорти Черкащини через те, що мало інформації. Основними заходами мають бути: організація виставок, конференцій, фестивалів та інших заходів. Варто створити інформаційні центри та популяризувати туристичний бізнес через місцеві ЗМІ. По-третє, важливим фактором є – це кваліфіковані співробітники в туристичних фірмах. Туристичний персонал повинен підвищувати свою кваліфікацію, має володіти декількома мовами, обов’язково англійською. Це головні критерії для роботи в туристичному бізнесі.

Не менш важливо для туристичного бізнесу – це залучення інвесторів. Це одне з найважливіших факторів, адже допомога інвесторів в туристичних проєктах значно пришвидшує процес розробки та реалізації.

Ці чотири фактора важливі для туристичного бізнесу і за їх допомогою туризм вийде на новий рівень і стане більш конкурентноспроможними і дасть ваговим внесок в економіку регіону.

Сучасна туристична галузь відноситься до економічного сектору з добре вираженими ресурсними базами. Наявність ресурсів відповідною мірою встановлює територіальні організації туризму і рекреацій, формування туристичних районів і їх спеціалізації. Даний вплив опосередковується відповідно до встановлених чинників, до яких варто віднести:

- туристичні ресурси;
- природні умови;
- антропогенні ресурси;
- туристичну інфраструктуру;
- трудові ресурси;
- інформаційне забезпечення;
- інвестиційну підтримку;
- державне регулювання [3, 9].

Варто зазначити, що саме «туристичні ресурси і природні умови включають в себе водойми, ліси, гори, сприятливий клімат, природне довкілля, тощо. Для туристів найбільш привабливими є поєднання кількох контрастних середовищ. Рівень забезпеченості України туристичними ресурсами досить високий, однак їх екологічний стан з кожним роком стає все більш і більш загрозливим. Це спричинено байдужим відношенням більшості суспільства до екологічного стану середовища – відбуваються викиди шкідливих речовин промисловими підприємствами у водойми, сміття, замість утилізації, викидається населенням в лісах та зелених зонах, бракон'єрами винищуються тварини занесені в червону книгу.

Туристична інфраструктура Черкаського регіону включає всі штучно створені рекреаційні заклади (готелі, санаторії, ресторани) та об'єкти побудовані для загального користування і сполучення (автомобільні магістралі, залізничні шляхи, вокзали, аеропорти тощо). Наявність достатньої кількості засобів розміщення туристів, які б відповідали запитам різноманітних верств населення сприяє підвищенню туристичної привабливості території. Нажаль більшість регіонів України не забезпечена достатньою кількістю готельних комплексів, санітарно-курортних закладів, які б змогли розмістити необхідну кількість відпочиваючих туристів. Стан дорожнього покриття потребує капітального ремонту і зміни технології щодо будівництва нових доріг.

Трудові ресурси Черкаського регіону займають важливе місце у формуванні туристичної привабливості. Адже від фахівців, які працюють у

туристичний галузі залежить від того, на якому рівні надаються послуги і чи буде бажання у туриста скористатися нею вдруге.

Інформаційне забезпечення існування банку даних про туристичні ресурси, визначення місць їх концентрації та ранжування території країни за насиченістю та значущістю. Нажаль у Україні немає єдиного реєстру, де можна знайти повну та достовірну інформацію по кожному регіону.

Виникнення ринкової економіки та поява в Україні груп із високим рівнем доходів призвело до зацікавленості в поліпшенні якості туристичних послуг. Крім того, туризм у багатьох країнах відіграє важливу роль у формуванні валового внутрішнього продукту, зайнятості та активізації сальдо зовнішньої торгівлі.

Туризм також має величезний вплив на розвиток різних ключових галузей економіки і є одним із найприбутковіших підприємств у світі. Саме тому наша країна потребує розвитку цієї галузі прискореними темпами.

Деякі фактори, характерні для туристичного сектору Черкаського регіону, суттєво впливають на створення високоякісного туристичного продукту:

– розрив (безперервність) у виробництві туристичних послуг та цілісність їх споживання. Професіонали туризму часто кажуть: «гостинність – це мистецтво дрібниць». Забезпечуючи якість туристичного продукту, усі послуги повинні функціонувати однаково чітко та ефективно. Для якості виробництво туристичних послуг так само важливо, як і робота технічної служби, відповідальної за ліфти, обслуговування телефонів, замків, меблів та сантехніки;

– на однаково високому рівні або тривалості якості можливість відтворення туристичних послуг. Вирішення цієї проблеми є неможливим завданням для багатьох виробників туристичних продуктів, що в свою чергу часто спричиняє різке падіння конкурентоспроможності компанії;

– сфера туризму означає вид діяльності, при якому вироблений нематеріальний продукт споживається одночасно з виробництвом. Персонал компанії не має жодних шансів на поліпшення шлюбу, а також на повернення

гостя. Це дуже важливе питання, оскільки якість персоналу має значний вплив на якісні особливості туристичного продукту [31].

Проблема якості послуг у туризмі Черкаського регіону є однією з найактуальніших у розвитку цієї галузі економіки. На міжнародному туристичному ринку найбільшою зброєю конкуренції є якість послуг.

Туристи, задоволені обслуговуванням у готелях, ресторанах, сервісних офісах, туристичних комплексах Черкаського регіону, стають їх активними промоутерами. Вони часто відвідують ці місця, допомагаючи збільшити потік туристів, створюючи високу репутацію своїх улюблених туристичних районів. Якість послуг в кінцевому рахунку сприяє підвищенню економічної ефективності туризму.

У сучасних умовах розвитку туризму є однією з найважливіших складових ефективності та прибутковості туристичної галузі – якість всіх туристичних послуг. Система управління якістю в туризмі повинна стати безперервним процесом діяльності, спрямованої на підвищення рівня послуг, вдосконалення елементів виробництва та впровадження системи якості.

Всі процеси проектування, підтримання та забезпечення якості туристичного продукту повинні бути інтегровані із системою управління якістю.

При управлінні якістю комплексного туристичного обслуговування безпосередніми суб'єктами управління є процеси, що визначають якість кожної послуги. Розробка управлінських рішень з метою визначення показників, що визначають постачання високоякісного туристичного продукту, вважається важливим елементом програми управління якістю туристичних послуг [30].

Управління якістю туристичних послуг Черкаського регіону повинно здійснюватися систематично, тобто суб'єкти туристичної галузі повинні мати систему управління якістю туристичних послуг. Ця система є організаційною структурою з чітким розподілом відповідальності, процесів, процедур та ресурсів, необхідних для управління якістю туристичного продукту [19].

Для Черкаського регіону та держави в загальному, що обрала

європейський вектор розвитку, слід запровадити модель управління, притаманну таким розвинутим європейським державам, як Франція, Іспанія, Великобританія, Італія. Якість туристичної діяльності підприємств підтверджується перевіркою відповідності чинним стандартам, принципам та вимогам щодо визначення відповідного класу послуг.

На якість послуг впливають такі фактори, як складність послуг та товарів, їх орієнтація на конкретного споживача та своєчасність їх надання. Виконання вимог до якості продукції та послуг дозволяє запобігти відхиленням, що виникають у процесі надання послуг та пов'язаних з ними витратах, забезпечує безпеку діяльності в туристичній та готельному господарстві.

Стратегією Черкаського регіону та туристичних підприємств що знаходяться на його території має бути стандартизація та сертифікація як ефективний засіб підвищення конкурентоспроможності, якості та безпеки продукції та послуг. Для покращення якості туристичних послуг у майбутньому також необхідно:

- впровадження та дослідження передового вітчизняного та зарубіжного досвіду, нових форм туристичного обслуговування;
- постійно працювати над створенням нового якісного туристичного продукту з урахуванням існуючих та передбачуваних потреб споживачів;
- запобігати виробництву неякісної продукції (послуг) та звертати увагу на стратегічне планування виробництва високоякісної продукції (послуг) [41].

Досягнення ефективності системи управління якістю послуг у туристичній галузі Черкаського регіону неможливо досягти без використання різних форм специфічної участі та активного впливу обслуговуючого та управлінського персоналу на підвищення якості обслуговування туристів, туристичних агентств та підрядників.

Коли впроваджували систему управління якістю, кожне туристичне підприємство має визначити цілі та політику якості, поставити відповідні завдання для забезпечення стабільного, довгострокового характеру. Досягнення загальних цілей підвищення якості повинно враховувати всі елементи та

діяльність всебічного процесу обслуговування споживачів, якість роботи всієї робочої сили [46].

Окрім того, система управління якістю поєднує ряд взаємозалежних видів діяльності, спрямованих на підтримку необхідного рівня якості при реалізації програм туристичних маршрутів, екскурсій, екскурсій на всіх етапах «життєвого циклу» туристичного продукту. Це означає, що включає заходи щодо проектування, планування та організації туристичного підприємства, що обслуговує туристів, та заходи щодо підвищення їх задоволення. Усі заходи з управління якістю – організаційні, технічні, фінансово-економічні, правові, соціально-психологічні, освітні тощо – слід об'єднати в один запланований комплекс [36].

Враховуючи необхідність розповсюдження систематичних підходів до управління якістю туристичних послуг та оптимізації управлінських рішень у галузі управління якістю туристичних продуктів, доцільно створити нормативну базу для планування, контролю, аналізу, обліку та сприяння підвищенню якості роботи та послуг у туризмі Черкаського регіону.

Вся нормативна та методична база, а також нормативно-технічна документація повинні систематично перетворюватися на систему стандартизації у сфері туризму та підприємств туристичної галузі.

Теоретико-методологічне розуміння феномену туризму, сучасна правова база туризму – нагальна потреба часу, оскільки це явище ХХ-ХХІ століть. став глобальним, є одним з найпотужніших факторів, який суттєво впливає на сучасну цивілізацію.

Сучасні процеси глобалізації, економічні та соціальні реалії вимагають відмови від усього старого та відтворення у правовому полі, побудови нових концепцій на основі безпосереднього досвіду або сліпого копіювання західних моделей. Навпаки, глибоке розуміння фактів сучасної дійсності може бути досягнуте на основі досягнень світової правової культури, фундаментальних наукових цінностей, розвинених за допомогою інтелекту та талантів багатьох поколінь.

Необхідно кардинально змінити ставлення української держави до туристичної галузі, визнаючи туризм пріоритетною сферою економіки та культури не на словах, а на ділі. Тож розвиток туризму може відповідати на складні економічні та соціальні потреби шляхом інтенсивного розвитку різних видів туристичних послуг із широким залученням вітчизняних та іноземних інвестицій [17].

Перспективи розвитку туризму в Черкаському регіоні залежать насамперед від доступності туристичних ресурсів, збільшення частки України в міжнародному поділі праці, створення сприятливих умов для залучення іноземних інвестицій у туризм, розвитку внутрішнього споживчого ринку та насичення його якісними послугами та товарами.

Нормативно-правову базу в галузі туризму Черкаського регіону в даний час потрібно привести у відповідність із законодавством Європейського Союзу щодо:

- вдосконалення механізму відповідальності суб'єкта туристичного бізнесу за невиконання зобов'язань перед споживачем туристичного продукту;
- достовірна інформація, що надається туристам туристичними суб'єктами про пропоновані послуги;
- інформація про паспортні та візові вимоги для поїздок до країни перебування;
- вимоги щодо порядку укладання та істотні умови договору про надання туристичних послуг;
- механізм відмови туриста прийняти замовлені послуги з правом передати замовлення іншій особі, яка відповідає умовам подорожі;
- законодавче визначення механізмів та особливостей функціонування певних видів туризму;
- систематизація нормативно-правових актів, що регулюють функціонування туристичної галузі тощо [26].

Для забезпечення практичної реалізації гармонізації туристичного законодавства України із законодавством Європейського Союзу необхідно на

державному рівні визнати туризм одним із пріоритетних секторів та систематизувати та кодифікувати нормативно-правову базу, визначити мету, цілі туризму, його види – правові норми туристичної галузі, правовий статус туристів, зміст договірних відносин між туристом - споживачем туристичного продукту та підприємцем, відповідальність учасників туризму за порушення законодавства тощо Такий нормативний акт можна назвати Кодексом туризму України.

Основними завданнями систематизації та кодифікації нормативної бази щодо туризму повинні бути:

- спрощення та гармонізація податкових, валютних, консульських та візових, прикордонних, митних та інших нормативних актів з метою створення державних стимулів для в'їзного та внутрішнього туризму, розвитку соціальних форм туризму, підтримки збереження та розвитку курортів;
- законодавче регулювання вузьких місць у функціонуванні туристичної галузі;
- створення сприятливого інвестиційного клімату;
- запровадження розумних стандартів оплати за використання туристичних ресурсів, впорядкування процедур оренди та приватизації культурної спадщини та інших об'єктів туризму;
- стандартизація послуг, що надаються туристам [50].

Нормативні документи, що стосуються туризму, підлягають вдосконаленню та розвитку. Гармонізація українського законодавства з нормами європейського та міжнародного права забезпечить створення правової бази в туризмі, яка не буде перешкоджати функціонуванню туристичних суб'єктів на внутрішньому та міжнародному ринку туристичних послуг.

Сьогодні туризм в Україні регулюється понад 400 нормативними актами – від актів до інструкцій. Отже, новою потребою має бути систематизація та кодифікація нормативно-правових актів у галузі туризму, об'єднання їх в один закон, який міститиме норми з різних областей безпеки в галузі туризму, і, перш за все, забезпечення особливих вимог безпеки туристичних послуг.

підвищений ризик, забезпечення дотримання обов'язкових стандартів, правил та вимог щодо охорони навколишнього середовища, навчання та інших питань, що регулюють туризм.

В даний час основним завданням є зміна українських законів «Про туризм» та Про бази відпочинку» на інші закони та нормативні акти, що мають прямий чи опосередкований вплив на туристичні та курортні зони. З точки зору правової безпеки туристів слід розробити:

- нормативні акти щодо безпеки туристів, включаючи конкретні вимоги безпеки щодо надання туристичних послуг високого ризику;
- кваліфікаційні вимоги до фахівців туристичних послуг на маршрутах високого ризику для туристів.

В даний час основними завданнями у сфері державного управління є:

- призначення Координаційної ради з питань туризму та оздоровчих курортів при Кабінеті Міністрів України;
- створення структурних підрозділів з питань туризму та курортів при місцевих органах виконавчої влади;
- вдосконалення діяльності існуючих та створення нових спеціалізованих установ у конкретних пріоритетних сферах розвитку туризму (забезпечення якості, безпека, інформаційне забезпечення тощо) [50].

Крім того, розвиток туризму Черкаського регіону обмежений погано розвиненою мережею туристичної інфраструктури та їх малою потужністю. Основним завданням розвитку матеріальної бази галузі є модернізація та реконструкція туристичних підприємств відповідно до міжнародних стандартів.

Більше того, необхідно створити стабільну правову базу для розвитку сприятливого інвестиційного клімату в туризмі Черкаського регіону. Для цього необхідно вдосконалити положення про механізми надання знижок для туристичної інфраструктури, механізми надання пільг та податкових преференцій для інвесторів. надання гарантій майнових прав. Зниження податків слід розглядати з точки зору зниження ставок трьох основних видів

податків - податку на додану вартість.

Не менш важливим завданням є забезпечення стабільності національного законодавства, що реально можливо лише шляхом прийняття відповідних податкових норм Верховною Радою України або у формі спеціальних гарантій для туристичних суб'єктів (наприклад, розширення системи державних гарантій на експортні права та капітал, раніше вкладений у розвиток туристичної галузі).

Отже, без вдосконалення національного законодавства про туризм та узгодження його із законодавством Європейського Союзу про туризм воно не матиме соціального впливу, для якого воно призначене. Основними проблемами правового регулювання туризму та перешкодою для вільного та швидкого розвитку туризму в Україні з юридичної точки зору є:

- невиправданий широкий спектр нормативних актів, що регулюють питання створення туристичних підприємств, особливо відомчих;
- суперечливість деяких положень нормативних актів, особливо актів міністрів, та їх невідповідність положенням Конституції України, законам України та світовим стандартам, встановленим міжнародними нормативними актами у сфері туризму;
- нормативне регулювання функціонування певних видів туристичної діяльності;
- систематизація туристичного законодавства [17].

Таким чином, вирішення цих проблем – докорінна зміна ставлення держави до туризму в країні в цілому.

Другим кроком є послідовне вдосконалення системи управління туризмом шляхом стабілізації функціонування державного управління у сфері туризму та створення нормативно-правової бази, дотримання законодавства та санкцій за порушення. Створення, підготовка та реалізація юридично професійних проектів та контрактів на надання різноманітних послуг туристам, забезпечення їх безпеки, захисту прав, законних інтересів та збереження власності.

Третім кроком до інтенсивного розвитку туризму Черкаського регіону має стати серйозна підготовка фахівців, відповідно до Рекомендації, важливого сектору економіки, здатного вирішувати складні економічні та соціальні проблеми, шляхом інтенсивного розвитку різних видів туристичних послуг із широким національним масштабом та іноземних інвестицій, у тому числі міжнародних.

Сьогодні існуюча статистична звітність щодо сфери туризму Черкаського регіону, особливо на регіональному рівні, не є джерелом достовірної економічної та маркетингової інформації, що негативно позначається на якості прийнятих управлінських рішень на всіх рівнях управління економікою.

Принциповим моментом формування стратегії розвитку туризму в регіоні є питання офіційного визнання місця і ролі цієї галузі в економічній структурі регіонів. І, відповідно до цього, має визначатися курс практичних дій на різних рівнях державної влади [27].

Специфіка регіонів визначає можливість використання у кожному конкретному випадку для регулювання розвитку сфери туризму Черкаського регіону певного набору методів, важелів і стимулів, що зумовлені на державному рівні, але відповідальність за формування й ефективне їхнє використання покладається на регіональні органи влади.

З розглянутих позицій вважаємо за доцільне впровадити ряд нових податкових пільг, зокрема:

- звільнити від оподаткування суму прибутку, накопиченої за певний період часу, з метою подальшого розвитку сфери діяльності;
- звільнити від податку на прибуток недержавні юридичні особи, які спрямовують частину прибутку до фонду підтримки підприємництва та аналогічні державні фонди;
- звільнити від податку на доходи фізичні особи, які спрямовують свої доходи на такі самі цілі;
- надавати пільги у оподаткуванні доходів комерційних банків, що надають кредити на розвиток особливо важливих для регіону підприємств

сфери туризму [20].

Для збору і накопичення інформації по Черкаському регіону в сфері туризму, відповідно зарубіжного досвіду, доцільно створити систему інформаційно-аналітичного забезпечення, як частину державної інформаційної системи з початковою метою та наступними завданнями:

- започаткування та розвитку обчислювальних регіональних мереж, які мають забезпечувати доступ до регіональних банків даних максимальній кількості користувачів;
- створення та введення регіональних баз даних ліцензійної, економічної, соціальної, організаційно-довідкової, екологічної та іншої інформації туристичної індустрії;
- забезпечення доступу до загальнодержавних та міжнародних інформаційно-обчислювальних систем баз даних у сфері туризму.

Відповідно у випадку створення таких систем, керівництво Черкаського регіону отримає:

- змогу мати постійний розрахунок показників з усіх напрямів туристичної діяльності, які інформуватимуть про роль та місце сфери туризму регіону в Україні;
- якісне інформаційне забезпечення регіонального управління сферою туризму на всіх рівнях;
- можливість залучити до вирішення соціальних та економічних проблем усі підприємства та організації сфери туризму регіону, всі верстви та групи населення [20].

Ситуація, яка склалася в туристичній сфері Черкаського регіону останнім часом, вимагає активного пошуку засобів подолання кризових явищ та інтенсифікації виробництва туристичного продукту, із забезпеченням необхідної якості.

Головними зовнішніми факторами, що стримують розвиток туризму в Черкаському регіоні, є викликана млявістю і несподіванкою економічних реформ несприятливих існуючих умов для підприємництва взагалі та

туристичного зокрема, недосконалість і навіть певна агресивність нормативно-правового поля і, як наслідок, відсутність необхідних інвестицій для розвитку туризму – як внутрішніх (через тривалої економічної кризи), так і іноземних (через несприятливого інвестиційного клімату).

Несприятливість економічного клімату Черкаського регіону послужила причиною того факту, що з майже 3000 українських туристичних підприємств, які мають дійсні ліцензії на надання туристичних послуг, фактично на ринку працюють лише близько третини. Як вже зазначалося, саме ці зовнішні та внутрішні фактори можуть бути базою, на основі якої будуть розроблятися пропозиції щодо виходу області з кризового становища та слугувати показниками подальших напрямків її розвитку.

Отже, можна з упевненістю стверджувати, що в галузі туризму Черкаського регіону проблемним сьогодні є неефективне та нераціональне використання відповідних ресурсів, сьогоднішній рівень розвитку туристичної індустрії не відказали наявному потенціалу. Це є визначальним питанням, яке має диференційовану структуру, складаючись, в свою чергу, з ряду інших, більш конкретних питань.

Так, до останніх можна віднести відсутність розвиненої інфраструктури, низька якість обслуговування, відсутність якісної реклами та глибокої інформації про готелі, санаторіях, турах по країні та послуги, які надаються не на світовому рівні, значний податковий тягар і т.д.

Варто зазначити, що Черкаський регіон має невикористані рекреаційні та туристичні ресурси, тому є однією з перспективних для розвитку туризму в Україні. Його потенціал та можливості формують морське побережжя, чисте навколишнє середовище, багато культурна та історична спадщина. У регіоні налічується 205 санаторно-курортних та оздоровчих закладів, серед яких є санаторії і пансіонати відпочинку.

Перспективним для області є зелений туризм. Він дає поштовх для відродження й розвитку традиційної культури Черкаського регіону: народної архітектури, мистецтва, промислів – усього, що складає місцевий колорит

Сільський відпочинок за рахунок збереження етнографічної самобутності репрезентує Україну світові й приваблює іноземних туристів. Як передумову успішного розвитку відпочинку в сільських етнографічних районах треба розглядати формування ідеології відродження й розвитку всього спектра традиційної культури, починаючи від форм господарських занять до надбань духовної сфери, що діятимуть як сприятливі чинники для індивідуального відпочинку в етнографічних районах України. І тим самим за рахунок зеленого туризму відбудуватиметься процвітання економіки.

Тому потрібно розвивати наявні туристичні ресурси регіону, залучати інвестиції для розвитку об'єктів відвідування та проводити рекламну кампанію як на рівні України, так і на міжнародному ринку туристичних послуг.

Отож, розвиток туризму Черкаського регіону суттєво впливає на такі сектори економіки, як транспорт, торгівля, зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання, і є одним із найбільш перспективних напрямків структурної перебудови економіки.

За підрахунками Всесвітньої Туристичної Організації, у 2022 році за кількістю прибуття іноземних туристів Україна займала 28 місце у світі (5,8 млн. осіб, що становить близько 1% від світових туристичних прибуттів). За прогнозними розрахунками щодо розвитку в'їзного туризму в Україні до 2026 року, його чисельність зросте до 9,3 млн. осіб; прогноз на 2025 рік – 12,1 млн. осіб; прогноз на 2026 рік – 15,0 млн. осіб, але на жаль відповідно до сучасних передумов розвитку вірусних захворювань у світі, даний показник не буде підтвердженим.

Як і для багатьох європейських країн, де найбільш потужними є внутрішні туристичні потоки між сусідніми державами, так і для України, на перспективу, сукупна частка туристичного обміну з Росією, Білоруссю та Молдовою коливатиметься в межах 60% в загальних обсягах турпотоків.

Аналізуючи перспективи розвитку туристичної індустрії Черкаського регіону на наступні десять років, перш за все, необхідно підкреслити, що сучасний туризм – це та сфера економіки і життєдіяльності суспільства в

цілому, яка в тій чи іншій мірі інтегрує практично всі галузі.

Саме це і визначає одне з перших місць, яке займає туризм у світовій економіці.

Саме зазначений фактор повинен стати головним у формуванні нового державного підходу до туризму як тієї галузі, пріоритетний розвиток якої може позитивно вплинути на економічний і соціальний стан країни в цілому, стимулювати ряд важливих галузей економіки, сприяти зміцненню нового позитивного іміджу України на світовій арені.

Стратегічною метою розвитку туристичної індустрії в Україні можна визначити створення конкурентоспроможного на світовому ринку туристичного продукту, здатного максимально задовольнити туристичні потреби населення країни, забезпечити на цій основі комплексний розвиток територій та їх соціально-економічних інтересів при збереженні екологічної рівноваги та історико-культурного довкілля.

Програма дій, зорієнтована на досягнення цієї мети, має бути синхронізованою із загальними темпами становлення ринкових механізмів і співвідносною з політикою структурних реформ в економіці. Вона повинна також враховувати накопичений досвід розвитку туризму у світі, що створює сприятливі умови доопрацювання та розроблення відповідної нормативно-правової бази туризму.

Нарощування темпів та підвищення ефективності роботи підприємств сфери туризму, становлення туристичної галузі як однієї з провідних галузей вітчизняної економіки стримується невирішеністю низки питань, розв'язання яких потребує державного регулювання та підтримки виконавчих органів влади.

До головних напрямків стимулювання туристичної привабливості Черкаського регіону варто віднести:

- створення позитивного іміджу Черкаського регіону як привабливої території для відпочинку;
- підвищення уваги до відпочинку всередині регіону. В першу чергу,

можливість залучення додаткового туристичного потоку за рахунок активного маркетингу в Черкаському регіоні;

- підтримка туризму національними програмами, наприклад, пропаганда здорового способу життя, як наслідок - нарощування обсягів та видів активного туризму;

- спрощення процедури отримання віз та інших документів для туристів, що в'їжджають;

- створення єдиного реєстру даних про туристичні ресурси та їх концентрацію Черкаського регіону;

- моніторинг туристичної привабливості території;

- покращення професійної підготовки кадрів для сфери туристичного обслуговування орієнтованих на внутрішній та в'їзний туризм;

- залучення державних інвестицій у проекти, пов'язані з розвитком туризму.

Отже, до останніх можна віднести відсутність розвиненої інфраструктури, низька якість обслуговування, відсутність якісної реклами та глибинної інформації про готелі, санаторіях, турах по країні та послуги, які надаються не на світовому рівні, значний податковий тягар і т.д.

Тому потрібно розвивати наявні туристичні ресурси регіону, залучати інвестиції для розвитку об'єктів відвідування та проводити рекламну кампанію як на рівні України, так і на міжнародному ринку туристичних послуг.

ВИСНОВКИ

Отже, у ході роботи було вирішено актуальне завдання визначення та дослідження економічної діяльності туристичного напрямку, як складової соціально-економічного розвитку регіону. Відповідно до цього варто висвітлити наступні висновки.

Досліджено те, що сучасна сфера туристичних послуг може стати провідною в сфері економіки та соціального розвитку України. В умовах сьогодення кожен п'ятий мешканець раз на рік виїжджає за кордон, а з часом цей показник буде збільшуватися.

Встановлено, що провідна роль туристичної діяльності у просторовій організації соціально-економічних систем в нашій державі полягає передусім у тому, що вона діє як містоутворююча галузь, має безпосередній вплив на просторову організацію соціально-економічних систем стимулює економіку регіону.

Сучасний світовий туризм перетворюється на глобальний чинник розвитку цивілізації, всіх її складових – економіки, соціальної сфери, духовної культури. Туризм виступає як надзвичайно багатий за змістом і розмаїтий за проявами соціальний феномен. Своїми функціями – світоглядною, культурно-пізнавальною, соціальною, комунікативною, інтегративною, рекреаційною - він істотно впливає на людину, її ціннісні орієнтації, процеси самопізнання і самовдосконалення. Розбудова індустрії туризму в Україні та розвиток національного ринку туристичних послуг позитивно відзначиться на соціально-економічному становищі нашої держави в загальному.

Можна стверджувати про значні потенційні можливості туризму досліджуваного регіону, в тому числі у контексті додаткового валютного надходження в національну економіку. Інвестиції в туристичну галузь країни мають одне з найбільш актуальних значень, оскільки це дасть змогу залучити

більшу кількість туристів із-за кордону і, відповідно, збільшити обсяг наданих послуг.

Загалом, в нашій державі туристична галузь має багато недосконалості у функціонуванні, керуванні та нагляді, і кожне з проблематичне питання потребує окремого, негайного та системного вирішення, адже це спричинить розвиток не тільки міжнародного туризму, а й вітчизняного в загальному.

У результаті збільшення попиту іноземних туристів на вітчизняні послуги зростуть можливості вітчизняних продавців послуг та підвищиться їх купівельна спроможність.

Варто підкреслити, що основною рушійною силою розвитку туристичного напрямку залишаються економічні вигоди, які він надає. Так, туризм стимулює розвиток елементів інфраструктури – готелів, ресторанів, торговельних підприємств та іншого. Він зумовлює збільшення доходної частини бюджету за рахунок податків, які можуть бути прямими (плата за візу, митний збір) або непрямими (збільшення заробітної плати робітників спричинює збільшення сум прибуткового податку, що сплачується ними в бюджет). Крім цього, як зазначалося вище, туризм має широкі можливості для залучення іноземної валюти і різного роду інвестицій.

Досліджено те, що сучасний механізм управління має виходити з чіткого розмежування владних функцій і правової компетенції між усіма рівнями територіальної системи на основі децентралізації та демократизації системи управління, розширення самостійності й підвищення відповідальності кожної ланки господарської системи, реалізації норм раціонального природокористування, зміцнення просторової інтеграції економіки України на основі поєднання економічних інтересів взаємодіючих сторін, досягнення між державними та регіональними інтересами.

В сучасних умовах, пов'язаних із кризовим станом світової економіки, пандемією COVID-19 та агресією РФ, режимом надзвичайної ситуації в регіоні, девальвацією гривні, падінням платоспроможності населення, туристичним компаніям, які чи найперші постраждали від кризи, необхідно прийняття

нестандартних рішень, в тому числі із боку держави (оновити стандарти сервісу, впровадити прозору систему категоризації готелів та податкові канікули, здійснити модернізацію зв'язку, оновити навчальні програми в сфері освіти та її практичне спрямування).

Аналізуючи конкурентне середовище туристичної галузі України, слід зазначити, що Чернігівська область налічує 33 музеї, Полтавська – 26, Київська (без врахування м. Київ) – 18. Найбільше в Черкаському краї, порівняно з конкурентними регіонами, баз відпочинку – 48, Чернігівська область – 33, Полтавська – 20, Київська (без врахування м. Київ) – 19. Варто підкреслити і те, що за кількістю санаторіїв, пансіонатів та курортів Черкаська область поступається лише Полтавській області.

За кількістю готельних комплексів та закладів громадського харчування Черкаська область посідає останнє місце, порівняно з областями конкурентами. За кількістю суб'єктів туристичної діяльності, які діють на території області, Черкащина поступається Київській та Полтавській областям. Найбільш привабливим для туристів, які відвідують Черкаську область та регіони-конкуренти, є рекреаційний туризм. Частка туристів, які надають перевагу саме даному виду туризму, у Черкаській області складає 13%, у Київській – 32%, у Полтавській – 32%, у Чернігівській – 21%.

Таким чином, враховуючи значний туристичний потенціал Черкаської області, Черкаською ОДА була розроблена Програма розвитку туризму в Черкаській області на 2024–2026 роки. Реалізація даної Програми яка вже вступила в дію дасть можливість відновити і зміцнити існуючу матеріально-технічну базу туризму в цілому, як виду економічно-соціальної діяльності та важливого соціального інституту, а також створити якісний туристичний продукт, здатний максимальною мірою задовольнити потреби населення досліджуваного регіону та забезпечити комплексний розвиток туристичної сфери в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Законодавство України про туризм і готельну справу : збірник офіційних текстів законів станом на 1 лютого 2019 р. К. : «Центр учбової літератури». 2019. 242 с.
2. Конституція України від 28 червня 1996 року.
3. Акт проголошення незалежності України. Прийнятий Верховною Радою України 24 серпня 1991 р. К., 1991.
4. Закон України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України» від 28.08.2018.
5. Закон України «Про туризм» від 16.10.2020.
6. Цивільний кодекс України від 16.10.2020.
7. Господарський кодекс України від 16.10.2020.
8. Закон України «Про курорти» від 16.10.2020.
9. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища» від 16.10.2020.
10. Порядок організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення, затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 22.02.2019.
11. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 «Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів» Офіційний вісник України від 16.03.2017.
12. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 12.11.2010.
13. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 13.09.2012.

14. Абрамова Л. С. Проблемы конкурентоспособности гостиничного хозяйства Украины *Вісн. СевНТУ. Серія: Економіка і фінанси*. 2010. № 109. С. 3-7.

15. Алексеєва Н. Ф. Дослідження туристичних потоків в Україні *Актуальные научные достижения 2014 : материалы X Міжнар. наук.-практ. конф. (Прага, 22-30 июня 2014 г.)*. Прага URL: Publishing House «Education and science», 2014. http://tourlib.net/statti_ukr/alekseeva2.htm

16. Алексеєва Н. Ф. Сучасний стан і тенденції розвитку туристичної сфери в Україні *Матеріали X Междунар. науч.-практ. конф. Европейская наука XXI века 2014* URL: http://tourlib.net/statti_ukr/alekseeva3.htm

17. Алешугіна Н. О. До питання актуальності розвитку елітного туризму в Україні *Сучасні проблеми природничих наук та методики викладання : матеріали доп. 2-ої Всеукр. наук.-практ. конф. (Ніжин, 24-25 жовт. 2013 р.)* Ніжин : Вид-во НДУ, 2013. С. 78-80.

18. Алешугіна Н. О., Зеленська О. О., Смаль І. В. Рекреаційно-туристичні ресурси України з основами туристичного ресурсознавства: навч. посіб., Ніжин: М. М. Лисенко, 2014. 125 с.

19. Ангелко І. В. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні. *Український соціум*. 2014. № 2. С. 71-79 .

20. Арбузова Ю. В. Перспективні напрямки розвитку зеленого туризму в Україні. *Інформаційні технології в освіті, науці та виробництві*. 2013. Вип. 3 (4). С. 120-128.

21. Ахмедова О. О. Можливості використання світового досвіду державного регулювання у сфері туризму в Україні *Вісник Національного університету цивільного захисту України*. (Серія «Державне управління»). 2016. № 1. С. 32-37.

22. Ахмедова О. О., Сікорська І. М. Туристична індустрія як об'єкт державного регулювання. *Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту*. 2014. Вип. 8. С. 40-41.

23. Баєв В. В. Формування системи підготовки кадрів з медичного туризму в Україні. *Інвестиції: теорія та практика*. 2015. № 6. С. 60-63.
24. Балабанов Г. Сучасна Україна крізь призму транскордонних потоків населення. *Економічна та соціальна географія*. 2015. Вип. 1. С. 10-17.
25. Бартошук О. В. Оцінка розвитку туризму в Україні [Текст] *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 13. С. 248-252.
26. Батковець Г. А. Розвиток туристичної інфраструктури Львівщини. *Торгівля, комерція, підприємництво*. 2013. Вип. 15. С. 108-110.
27. Безверхня А. Особливості кавового туризму у Львові 3-я Всеукр. наук.-практ. конф. «Сучасні тенденції розвитку туризму»: зб. тез доп. Ч. 2 ВП «Миколаївська філія Київського національного університету культури і мистецтв». Миколаїв, 2015. С. 14-17.
28. Безух О. Проблеми правового забезпечення державного регулювання і державного управління у сфері підприємницької діяльності у контексті інтеграції до світової економіки *Право України*. 2022. № 10. С. 97-99.
29. Бейдик О., Сировець С. Туристсько-екскурсійні ресурси Деснянського рекреаційного коридору. *Вісн. Київ. нац. ун-ту ім. Т. Шевченка. Серія: Географія*. 2017. Вип. 1 (66)-2 (67). С. 29-32.
30. Биркович В. І. Удосконалення державного регулювання розвитку туризму на регіональному рівні *Стратегічні пріоритети*. 2021. №. 4(5). С. 76-84.
31. В. Герасименко Державне регулювання туристичної галузі в умовах подолання кризи. Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. 2015. С. 95-98.
32. Глибовець В. Л. Суспільно-географічні аспекти дослідження міст як центрів туризму (на прикладі Столичного суспільно-географічного району) : автореф. дис. канд. геогр. наук : 11.00.02. Київ, 2011. 22 с.
33. Гордієнко В. Туризм – рушій соціально-економічного розвитку країни URL: XIII Міжнародний економічний форум. 2023. http://tourlib.net/statti_ukr/gordienko.pdf.

34. Гудима М.М. Право туриста на інформацію: недоліки законодавчого регламентування. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України* [текст] : Збірник наукових статей. Випуск 28. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2012. 274 с. С. 100-107.

35. Державна програма розвитку туризму в Україні 2022 -25 років. Київ, 2022.

36. Державна програма розвитку туризму в Україні до 2010 року. Київ, 2002. 49 с.

37. Державна служба статистики України. URL: <https://ukrstat.gov.ua/>.

38. Дідківська Л. І., Головка Л. С. Державне регулювання економіки: Навч. посібник. К.: Знання Прес, 2022. 178 с.

39. Жук І. З. Актуальні проблеми та перспективи управління туристичною індустрією в Україні. Актуальні проблеми та перспективи розвитку туризму в Україні: теорія і практика. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. К., 2023 р. С. 182-187.

40. Зайчук О. В. Теорія держави і права : академічний курс К. : Юрінком Інтер, 2019. 87 с.

41. Зікеєва С. Г. Туристична галузь України в період євроінтеграції: соціально-економічний аспект [Текст] *Економіка і менеджмент культури*. 2023. № 1. С. 74–82.

42. Иностранцы стали чаще посещать Украину в целях туризма. URL: [delo.ua. 2019. https://delo.ua/ukraine/kolichestvo-inostrannyh-turistov-v-ukraine-vyroslo-na9-za-god-334468](https://delo.ua/ukraine/kolichestvo-inostrannyh-turistov-v-ukraine-vyroslo-na9-za-god-334468)

43. Каднічанська М. Я. Використання історико-культурної спадщини національних природних парків Львівської області у туризмі. *Географія та туризм*. 2014. Вип. 31. С. 101-109.

44. Квартальнов В.А. Туризм: Изд-во «Финансы и статистика», 2012. 92 с.

45. Коваль П. Ф., Лукьяненко В. В. В'їзний туризм: навч. посіб. Ніжин : Вид., 2010. 304 с.

46. Коляда Т. А. Правове регулювання туристичної діяльності: Навчальний посібник (для студентів, які навчаються за напрямом підготовки 0504 «Туризм»): ХНАМГ, 2019. 125 с.

47. Концепція конституційного забезпечення економічної системи держави (як основа законодавчого забезпечення економічної політики) *Стратегічні пріоритети*. 2020. № 2 (7). С. 112-115.

48. Кравцова А. В. Модель державно-приватного партнерства в сфері українського туризму [Текст] *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі* (серія «Економічні науки»). 2023. № 1 (72). С. 70-76.

49. Кузьмін Р. Підвищення якості господарського законодавства, боротьба з економічною злочинністю потребують вдосконалення регуляторної політики *Право України*. 2021. № 13. С. 48-52.

50. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти): навч. посібник: Альтерпрес, 2006. 436 с.

51. Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підруч. [для студ. вищ. навч. закл.]: Знання, 2018. 661 с.

52. Н. Кудла, Є. Козловський, С. Захаров Туристичне підприємство: Вид-во «Знання», 2022. 343 с.

53. Нормативно-правовое обеспечение международного туризма: Учебно-практическое пособие. К.: Кондор, 2013. 486 с.

Правове регулювання туристичної діяльності в Україні Під ред. В.К. Федорченка. К.: 2019. С. 134-135.

54. Організація туризму : підручник / І. М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покогодна та ін.; за ред. І. М. Писаревського. Х. : ХНАМГ, 2018. 64 с.

55. Остапюк Н. І. Державне регулювання розвитку туристичної галузі в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. екон. наук: спец. 8.00.03 «Економіка та управління національним господарством» 2024. 57 с.

56. Розвиток туристичного підприємства: теорія та практика: монографія за ред. Р. І. Балашова. Донецький ін-т турист. бізнесу. Донецьк: Вебер, 2019. 343с.

57. С.Г.Нездоймінов Туризм як фактор регіонального розвитку. Методологічний аспект та практичний досвід: монографія О.: Астропринт, 2019. 304 с.

58. Самойленко О. А. Методологія визначення туристичної привабливості. Методологія, методи та інструментарій фінансово-економічного та організаційно-правового регулювання відтворювальних процесів за інноваційно-інвестиційною моделлю. Чернівці, 2011. С. 154-157.

59. Селецький С.І. Правове регулювання туризму в Україні : навчальний посібник К. : «Центр учбової літератури», 2022. 186 с.

60. Семенова М. Правова природа договірних відносин, що виникають у сфері надання туристичних та супутніх послуг. *Юридична Україна*. 2019, С. 90-94.

61. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. За ред. Т. І. Ткаченко Київ. нац. торг. екон. ун-т. К., 2019. 462 с.

62. Стеченський Д. А. Державне регулювання економіки: Навч. посібник. К. Вікар, 2023. 78 с.

63. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму: монографія В.К.Федорченко, В.С. Пазенко, О.А. Кручек (та ін.) К. : ВЦ «Академія», 2023. 281 с.

64. Туристичні потоки URL: Державна служба статистики України. 2019. http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/tyr_u/potoki2006_u.htm

65. Щепанський Е. В. Механізм державного антикризового управління в туристично-рекреаційній сфері України. *Університетські наукові записки. Часопис Хмельницького університету управління та права*. 2019. № 1. С. 213-224.

Додатки

Додаток А

Аналіз результатів фінансово-господарської діяльності та «Агентство гарячих
путівок Драгомир» у 2022–2024 рр.

Показник	2022	2023	2024	Відхилення 2024 / 2022	
				+/-	%
1	2	3	4	5	6
Чистий дохід, тис. грн.	3428,7	2667,7	2100,9	-1327,8	-63,2
Собівартість реалізованих послуг, тис. грн.	1336,8	1134,0	1012,5	-324,3	-32,03
У тому числі: постійні	162,7	170,8	152,7	-130,5	-80,21
- змінні	1043,6	963,2	839,8	-203,8	-24,26
Прибуток від реалізації до оподаткування, тис. грн.	1715,8	1371,7	926,4	-789,4	-85,21
Чистий прибуток, тис. грн.	379	237,7	213,9	-165,1	-77,18
Рентабельність доходів від реалізації, %	50,0	51,4	44,1	-5,9	-13,38
Рентабельність собівартості, %	28,4	21,0	21,1	-7,3	-34,6
Середньооблікова чисельність працівників	5	5	5	-	-
Фонд оплати праці, тис. грн.	566	520	485	-81,0	-16,7
Дохід на 1 працівника, тис. грн.	571,45	444,62	350,15	-221,3	-63,2
- на 1 грн. ФОП	6,06	5,13	4,33	-1,73	-39,95
Чистий прибуток на 1 працівника, тис. грн.	63,16	39,62	35,65	-27,51	-77,17
Чистий прибуток на 1 грн. собівартості, грн.	0,28	0,21	0,21	-0,07	-33,33
Середньодобова кількість відвідувачів, осіб	12	10	8	-4	-50,0
Кількість обслуговуваних туристів упродовж року, усього	1008	958	872	-136	-15,6

Додаток Б

Аналіз чистого доходу від реалізації турів за напрямками у 2022-2024 рр. (тис. грн.)

Показники	2022 р.	2023 р.	2024 р.	Відхилення 2024 р. від
-----------	---------	---------	---------	------------------------

				2022 р.	
				+/-	%
Туристи, що виїжджали закордон , з них:	2811,4	2107,3	1512,7	-1298,7	-85,85
Єгипет	784,5	612,8	454	-332,5	-73,56
Туреччина	852,1	589,3	382,2	-469,9	-122,95
Кіпр	122,3	84,6	423	-80,0	-189,12
Таїланд	144,2	102,0	86,2	-58,0	-67,28
ОАЕ	214,5	154,1	107,3	-107,2	-99,9
Грузія	221,2	184,6	121,0	-100,2	-82,81
Домініканська Республіка	121,6	102,3	84,3	-37,3	-44,25
Польща	139,6	117,6	103,2	-36,4	-35,27
Чехія	127,2	103,8	87,3	-39,9	-45,7
Інші країни	84,2	56,2	46,9	-37,3	-79,53
Внутрішні туризм, з них:	617,3	560,4	588,2	-29,1	-4,95
Умань	90,2	89,3	84,2	-6,0	-7,12
Львів	165,5	147,2	125,3	-40,2	-32,08
О. Хортиця	76,8	39,1	85,3	+8,5	+9,96
Закарпаття	254,2	234,6	210,3	-43,9	-20,87
Петриківка	21,3	32,1	56,8	+35,5	+62,5
Інші місця України	9,3	18,1	26,3	+17,0	+64,63
Разом	3428,7	2667,7	2100,9	-1327,8	-63,2

Додаток В

Базовий SWOT – аналіз для туристичного підприємства «Агенство гарячих путівок Драгомир»

Сильні сторони	
Назва	Опис
Існування на ринку туристичних послуг вже 8 років	Туристичне агентство зарекомендувало себе а всі ці роки, як надійний партнер та тур агентство в Черкаській області
Висока якість обслуговування	В компанії можна не лише замовити подорож, але наперед забронювати номер в готелі та оплатити екскурсії
Широкий спектр послуг	Це дає змогу працювати з різними туроператорами світу
Кваліфіковані кадри	В компанії працюють висококваліфіковані працівники, що допоможуть підібрати подорож для кожного споживача ринку туристичних послуг
Добре налагоджена система обслуговування	Замовити подорож можна за допомогою онлайн-бронювання
Слабкі сторони	
Недостатньо розвинена реклама	У компанії немає реклами на телебаченні та ЗМІ
Погане інформаційне забезпечення	На головній сторінці сайту компанії велика кількість інформації, що ускладнює її сприйняття
Неточність сегментації	У туристичного агентства немає турів для всіх сегментів споживачів
Можливості	
Міжнародна співпраця	Компанія має змогу налагоджувати зовнішньоекономічні зв'язки
Контроль за наданням туристичних послуг	Туристичне агентство тісно співпрацює з авіа компаніями та готелями
Загрози	
Велика кількість конкурентів	Компанія може втратити потенційних споживачів послуг
Зростання цін на туристичні подорожі	Велика кількість населення не зможе собі дозволити подорож за кордон