

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки і менеджменту

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

«РОЗВИТОК ВНУТРІШНЬОГО ТУРИСТИЧНОГО РИНКУ УКРАЇНИ»

Кваліфікаційна робота (проект)

на здобуття ступеня вищої освіти “бакалавр”

Виконав: студент IV курсу

Спеціальності: 242Туризм

Освітньо-професійної

програми ТУРИЗМ

Тетерєв В. Г.

Керівник доц. Яровий В.Ф.

Рецензент проф. Шашкова Н.І.

Херсон – 2020

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП | 3 |
| РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні основи внутрішнього туризму в Україні | 7 |
| 1.1. Поняття, суть, класифікація та ознаки внутрішнього туризму в Україні..... | 7 |
| 1.2. Формування основ внутрішнього туризму в Україні..... | 18 |
| РОЗДІЛ 2. Створення та впровадження маршруту внутрішнього туризму | 20 |
| 2.1. Аналіз сучасного стану внутрішнього туризму в Україні..... | 20 |
| 2.2. Принцип організації турів внутрішнього туризму..... | 21 |
| 2.3. Шляхи покращення туру..... | 39 |
| ВИСНОВКИ | 50 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 52 |
| ДОДАТКИ | 55 |

ВСТУП

Туризм – це невід’ємна частина нашого життя. Так чи інакше ми подорожуємо. Відпочиваючи у лісі чи біля річки в селі, розуміємо, що це зелений туризм. Під час відпочинку на морі можна поєднати спортивний із оздоровчим. А гостюючи у родичів, в іншій частині країни, дізнаємось про нові види архітектури чи музеї.

Актуальність обраної теми дипломної роботи полягає у дослідженні особливостей внутрішнього туризму в нашій державі, який має потенціал, але не до кінця розвинутий. Розгляд питань, пов'язаних з даною тематикою, носить як теоретичну, так і практичну значимість.

Останнім часом внутрішній туризм в Україні набирає нових обертів. Зростання його популярності призводить до покращення показників економіки, показує, що українці хочуть більше дізнатись про визначні місця та історію своєї Батьківщини. Розвиток туризму впливає на транспорт та торгівлю, змушує розвиватися готелі та музеї. Завдяки силам людей, які просувають туристичний продукт, ми доб’ємося визнання та конкурентоспроможності на світовому ринку.

Як тільки Україна стала незалежною, популярність туристичних об’єктів всередині неї почала зменшуватися. Це обумовлюється тим, що туристичні бази та пансіонати не були готові надавати якісні послуги. І тільки на початку XXI століття кількість туристів, бажаних відвідати найвіддаленіші та найцікавіші куточки України, значно збільшилась. Лише під час революцій 2005 та 2014 років попит на туристичні послуги падав. За час незалежності країни були реконструйовані старі історичні та культурні пам’ятки, будувалися нові готелі, туристичні бази тощо. Активний відпочинок виявився дорожчим, але відвідувачі отримували більш якісні послуги. Це задовольнило і туристів, і виробників цих самих послуг.

Мета дослідження - аналіз теоретико – методологічних основ внутрішнього туризму в Україні; створення власного туру та аналіз шляхів його покращення.

Розкриваючи тему, зверну увагу на формування основ туризму всередині країни. Ще на початку ХХ століття українці прагнули зацікавити мандрівників горами, морем, релігійними об'єктами, оздоровчими комплексами. Друкувалися журнали з інформацією про туристичні місця, маршрутними картами.

У 1995 році було прийнято Закон України «Про туризм» зі змінами та доповненнями, який регулює туристичну галузь. У ньому встановлено 11 видів класифікацій туризму в Україні. Це говорить про різнобічність туристичного продукту та попит на нього. Почали відкриватися санаторно – лікувальні комплекси, гірськолижні курорти, табори відпочинку та спорту, створюватись музеї, заповідники, реставруються архітектурні споруди, будуються розважальні центри, готельно – ресторани комплекси. Все це приваблює туристів, а значить підвищує економіку країни та допомагає розвитку певних галузей.

Завдання дослідження: розглянути основи внутрішнього туризму та розкрити його особливості в туристичній індустрії.

Об'єкт дослідження – внутрішній туристичний ринок України.

Предмет дослідження – маршрути та тури, які є складовими внутрішнього туристичного ринку.

В ході дослідження внутрішнього туристичного ринку України впевнимися, що більше об'єктів зосереджено в Західній частині країни. Також, я розгляну розвиток туризму на прикладах лікувально – оздоровчих комплексів «Моршин» та «Трускавець», великих та малих гірськолижних курортів, де крім спусків по лижних трасах узимку,

пропонують велосипедні та кінні подорожі, альпінізм та польоти на повітряних кулях в теплу пору року. Розгляну деякі пам'ятки архітектури та музеї, що є на території України.

Тож українці мають можливість відвідати різні напрямки туристичного ринку не виїжджаючи за кордон. Найбільша перевага внутрішнього туризму перед зовнішнім – відсутність потреби в оформленні документів на переїзд чи права на перетин кордонів тощо.

Бажання людини подорожувати привело до утворення туристичних компаній, які пропонують туристичні тури. У своїй роботі я покажу різні сторони туристичного бізнесу:

- як вибрати туристичний маршрут;
- як розробляються схеми маршрутів;
- вибір транспорту;
- організаційно – технічні заходи;
- складання договорів із компаніями – перевізниками, готелями, екскурсійними бюро;
- як розрахувати вартість туру;
- яке значення має реклама та додаткові послуги;
- якість надання туристичних послуг.

Також презентую простий та модернізований екскурсійні тури до Києва.

Туристичний бізнес – це робота з людьми. Чим якісніше будуть надаватися послуги тим більше буде клієнтів, а це те для чого ми працюємо.

З'ясую, які перспективи має внутрішній туризм в Україні.

Для розв'язання поставлених завдань використані теоретичні методи, тобто аналіз довідкової та фахової літератури щодо стану та напрямів зростання туристичної галузі країни.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 2 розділів, висновків, списку використаних джерел – 31 найменувань та додатків.

Робота викладена на 58 сторінках.

РОЗДІЛ 1

Теоретико-методологічні основи внутрішнього туризму в Україні

1. 1. Поняття, суть, класифікація та ознаки внутрішнього туризму в Україні

Внутрішній туризм - це подорож в межах кордонів своєї країни, яка здійснюється з оздоровчою, пізнавальною, професійно-діловою або іншою метою та не передбачає заняття оплачуваною діяльністю. Внутрішній туризм передбачає задоволення пізнавальних інтересів, відпочинок, заняття спортом тощо. З усіх подорожей в світі на внутрішній туризм припадає близько 80%. Також, витрати на нього в 8 разів перевищують витрати на зовнішній туризм. Його активізація передбачає покращення субринків, та ускладнення територіальної структури за рахунок формування місцевих ринків на основі розбудови інфраструктури.

Таблиця 1.1

Класифікація видів внутрішнього туризму

| | |
|---------------------------|--|
| За метою | Професійно-діловий; Розважальний; Шоп-тури; Рекреаційний; Паломницько-релігійний; Спортивний; Екотуризм; Елітарний; Подієвий; Науково-пізнавальний; Пригодницький (екстремальний); Екзотичний |
| За джерелом фінансування | Комерційний; Соціальний |
| За тривалістю перебування | Короткотривалий; Довготривалий |
| За організаційною формою | Організований; |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | Неорганізований |
| За розташуванням туристського місця | Сільський; Приміський; Водний; Гірський |
| За засобом розміщення | Пансіонати; Апартаменти; Кемпінги; Намети; Готелі, мотелі |
| За кількістю учасників | Індивідуальний; Сімейний; Груповий; Корпоративний |
| За інтенсивністю туристського потоку | Постійні; Сезонні; Епізодичні |
| За способом пересування | Гужовий; Річковий; Морський; Залізничний; Автомобільний; Авіаційний; Лижний; Велосипедний; Пішохідний; Змішаний |

В Україні найбільш популярними видами внутрішнього туризму є:

-лікувально-оздоровчий. Це поїздки в санаторії або курорти з метою покращення здоров'я.

Розглянемо цей вид туризму на прикладах відомих курортів. Санаторії у місті Трускавець – «Карпати», «Ріксос-Прикарпаття», «Женева», «Лісова пісня». Усі вони спеціалізуються на лікуванні шлункових захворювань, та стали відомими завдяки мінеральній воді «Нафтуся», аналогів якої немає у світі. Саме санаторії Трускавця приймають найбільшу кількість туристів за рік – близько 240 тисяч осіб.

Санаторії Морщина - «Дністер», «Лаванда», «Перлина Прикарпаття», «Моршинський». Вони також направлені на лікування шлунково – кишкових розладів. У цій місцевості розташовані бювети мінеральних вод, які використовуються для лікування. Та не дивлячись на схожі напрямки роботи, Моршинські санаторії приймають усього 50 тисяч відвідувачів за рік.

Славляться своїми водами і санаторії Миргорода. Вони мають лікувальний напрямок. Це цілий курортний комплекс до якого входять санаторії «Полтава», «Березовий гай», «Хорол». Ці заклади обслуговують близько 120 тисяч туристів за рік.

Усі лікувально – оздоровчі комплекси мають готелі для розміщення гостей та надають послуги харчування.

Можна припустити, що такі різні показники відвідувань курортів залежить і від інфраструктури. Трускавець, наприклад, раніше був здравницею всесоюзного значення, тому і досі користується популярністю. Тут можливі екскурсії до озера Синевір та гори Говерли, Львова. Миргород розташований ближче до центру, а це теж має значення для туриста. Тут проводяться екскурсії шляхами М.Гоголя. Відома «Миргородська калюжа» - ставок що зберігся із часів письменника, оздоблений скульптурами із його творів.

Звичайно, на території нашої країни є ще безліч закладів такого напрямку. Майже кожне місто чи селище може похвалитися наявністю у них оздоровчих таборів або центрів реабілітації.

Наприклад, дитячий санаторій «Малятко», біля Ужгорода в селі Оноківка, спеціалізується на лікуванні легеневих захворювань.

Санаторій «Айболіт» в Маріуполі. Також пропонує лікування легенів. Одна з найголовніших особливостей – відсутність

адаптаційного періоду до клімату у пацієнтів. Заклад пропонує такі ж процедури, як і «Малятко».

Усі санаторії працюють і приймають дітей цілорічно. Розташовані, як правило, у лісовій зоні.

Дитячі табори відрізняють від санаторіїв своєю діяльністю та періодом функціонування. В основному табори приймають дітей в літній період, і створені для організації відпочинку та оздоровлення завдяки свіжому повітрю та різноманітністю спортивних навантажень. Вони, в основному, розташовані на берегах морів та річок :

1) Дитячий табір « Мандрівник-еколог»

Табір, який передбачає проживання в наметах, що дозволить дітям зблизитись з природою, відпочити від міста та Інтернету. Розташувався у Миколаївській області, в національному парку «Бузький Гард».

2) Табір робо-техніки « Voteton»

Створений для дітей, які цікавляться сучасними технологіями та мріють створити свого робота. Розташувався табір у декількох містах: Києві, Житомирі, Дніпрі та Обухові. До програми входять: навчання користування 3D-принтером, управління роботами та різноманітні експерименти.

3) Табір «Горизонт»

Місце, де можна знайти збалансоване харчування, спортивні заходи, що допоможуть дитині покращити своє здоров'я та фізичну форму. Розташований в селі Горішні Плавні в Полтавській області. До програми входять загартовування, фітотерапія, спортивні конкурси тощо.

- лижний туризм. Найбільш популярний вид спортивного туризму. Схожі види туризму вимагають від відпочиваючих неабиякої фізичної підготовки.

Найпопулярнішими курортами є Буковель. Це найбільший гірськолижний курорт України. Знаходиться недалеко від села Поляниця в Івано – Франківській області. Найвища точка курорту гора Довга, яка сягає висоти 1372 метри. У 2012 році визнаний курортом, що найшвидше розвивається.

Курортний комплекс почав плануватися та будуватися у 2000 році. Довгих чотири роки будувалися канатні дороги, облаштовувалися основні гірські траси. Але це не завадило вже у 2003 році відвідати «Буковель» 48 тисячам туристів. У 2006 – 2007 роках кількість відпочиваючих пробило відмітку 400 тисяч.

Інфраструктура тут найрізноманітніша: гірськолижні траси, котеджі та готель, сноупарк, велике та мале озера. Ще на курорті розміщено :

- 68 кілометрів підготовлених гірськолижних трас;
- 62 траси різноманітного рівня складності;
- 16 підйомників, які готові обслужити майже 35 тисяч чоловік за годину;
- лижна школа;
- велопарк.

Сьогодні «Буковель» можна вважати спортивною столицею України. Знайти розваги на свій смак можна не тільки взимку, а й у теплу пору року. Серед літніх розваг можна спробувати джип – тури , катання на велосипедах, прогулянки на конях, скелодром, квадратури, боулінг чи більярд.

Також гірськолижні курорти є в селі Славське – це селище міського типу у Львівській області. Там розташовані 9 кілометрів трас різного рівня складності. Туристи мають можливість скуштувати місцеві страви, а також випити гарячого вина або чаю на гірських травах.

В Мигово Чернівецької області ще один досить відомий гірськолижний комплекс. Серед його послуг можна знайти катання на лижах, сноутюб , лижну школу, можливість проведення корпоративів та ділових зустрічей у залах для конференцій, можливість замовити екскурсію і ознайомитись з прилеглими територіями.

Красія – гора , на якій знаходиться гірськолижний курорт . Ще за радянських часів в цьому місці був курорт з єдиним в Україні підйомником. Сьогодні їх кілька, що забезпечує комфортне та швидке переміщення. Також «Красія» має систему спеціального засніження, що дозволяє зробити снігове покриття максимально комфортним. На території представлено проживання в готелі.

- рекреаційний туризм. Є одним із найпопулярніших видів туризму не тільки в Україні, а й в усьому світі. Рекреаційні подорожі здійснюються з метою відпочинку та відновлення фізичних і духовних сил. До цієї категорії входять екскурсії, відвідування фестивалів тощо. Мало хто знає, але в нашій країні є кілька курортів, які, по-перше, можна назвати рекреаційними, адже на їх території зустрічаються і солоні озера, і оздоровчі грязі, і цілюща мінеральна вода та чисте повітря; по-друге, за якістю та комфортом не поступаються європейським.

Хочу згадати Миргород, Моршин, Солотвине з найсолонішим озером, Східниця у Львівській області, Трускавець; курортна територія Хмільник, що славиться радоною водою; курорт Черче на березі річок Струч та Потік; «Солочин» розташований між двома горами, що дає можливість взимку організувати лижний відпочинок.

Також не можна не згадати, що у нас є Чорне та Азовське моря, які притягують необмежену кількість відвідувачів.

- водний туризм.

Також є спортивним видом туризму. Але для здійснення водних мандрівок потрібне спеціальне спорядження - човни, катамарани, рафти та ін.

В Україні існує 5 популярних регіонів, де турист може насолодитися рафтингом:

- в Карпатах (річки Чорний Черемош, Прут, Білий Черемош);
- річка Дністер;
- нижня течія річки Південний Буг;
- на Київщині (річки Десна та Рось);
- на Житомирщині (річка Тетерів).

У країні немає важких рафтингових трас. Ті, що пропонуються, відносяться до 2 – 3 рівня складності.

Чорний Черемош. Траса по річці простягається на 87 кілометрів, знаходиться в лісах Карпат і вважається найбільш екстримальною серед всіх в Україні, чим і приваблює екстрималів в перші дні сезону. На цій трасі проходить фестиваль «Кубок Черемоша». Вздовж берегів річки знаходиться безліч атрактивних об'єктів, таких як гора Піп Іван, урочище Гаджина, кедрова алея.

Білий Черемош – сплав по ньому не є таким екстремальним як по Чорному. Тут знаходяться пороги Халява, Дудки та Яблучні сходи, які відносяться до третього рівня складності.

Річка Прут є третьою по популярності серед екстрималів. Вона простягається на 234 кілометри. Особливістю водоймища є відрізок

четвертого рівня складності, який тягнеться від села Яремче до водопаду Пробій.

Тиса. Річка, яка протікає на Закарпатті, має виступи та пороги вулканічних порід. Маршрути мають третій рівень складності.

Дністер. Протяжність 700 кілометрів, і лише 50 кілометрів придатні для рафтингу. Маршрути проходять через водопади, печери, гроти, а також замки, укріплення та поселення. В порівнянні з карпатськими річками на Дністрі більш спокійна течія.

- паломницький туризм. Найпопулярніший різновид релігійного туризму. Він популярний серед віруючих людей різних конфесій.

- пізнавальний. Чи користується попитом цей вид туризму розглянемо на прикладах відвідування заповідників «Асканія - Нова», острів Бірючий та Чорноморський .

«Асканія – Нова» знаходиться у Херсонській області. Заснований у 1998 році. Територія займає 33307,6 гектарів, 11 тисяч з яких – степова «абсолютно заповідна зона». Тут під охороною знаходиться 1155 видів членистоногих, 7 видів земноводних, 18 видів ссавців, 270 видів птахів. 478 видів рослин, які ростуть не тільки в степовій зоні, а й у штучному лісі. Важливою частиною заповідника є Великий Чапельський Під (низовина). Саме на цій ділянці накопичуються талі води, які вживають тварини на вільному випасі. Великий Аганмайський Під (низовина) на ньому знаходяться торф'яні прошарки, займає 160 квадратних кілометрів.

Головні напрямки роботи заповідника:

- популяризація та створення порід сільськогосподарських тварин;
- розробка раціону для тварин;
- акліматизація диких тварин, птахів та рослин.

Не дивно, що при таких масштабах заповідника, він є найпопулярнішим в області. У 2018 році його відвідали близько 530 тисяч туристів, а у 2019 – 650 тисяч.

Бірючий острів – коса, яка знаходиться в українській частині Азовського моря. Площа – 7200 гектарів. На території острова збереглися кургани, що вказує на заселення його скіфами. У 1927 році на острові було створено заповідник державного значення. У 1970 – ті роки було рибальське селище з крамницею та школою, але під час повені його затопило, після чого не відбудували. На заході збудований маяк у 1878 році. Під час війни його підірвали, а в 1957 році відбудували.

Флора заповідника налічує 700 видів рослин та 50 видів тварин, які внесено до Червоної книги України.

Для відвідувачів заповідник відкритий цілорічно. Але особливим попитом він користується у теплі часи, коли туристи із баз відпочинку на Азовському морі урізноманітнюють свій відпочинок екскурсіями. За 2018 рік Бірючий відвідало близько 42 тисяч туристів, а у 2019 – 55 тисяч.

Чорноморський біосферний заповідник. Розташований на території двох областей - Миколаївської та Херсонської. Площа території 110 тисяч гектарів. Створений 1927 року для вивчення та охорони місцевих птахів. Складається із трьох ділянок: лісостепової, приморської та острівної. Нараховує близько 3500 видів тварин, в основному, комахи, павуки, молюски. Сьогодні заповідник продовжує виконувати свою головну функцію – охорона птахів.

- розважальний туризм – вид, у якому туристи управляють ресурсами, даними через ігрові символи. Сюди відносяться заклади, які не доступні в місці проживання туриста. Це музеї, казино,

тематичні парки та зоопарки. Нажаль, зараз в Україні немає жодного тематичного парку. Це дає додатковий стимул для їх створення, адже вони приносять досить великі прибутки. Також немає казино, таких як у Лас - Вегасі.

Підводячи підсумок у цьому напрямку, ми бачимо, що розвиненими залишаються тільки музеї та зоопарки. В Україні досить велика база музеїв, близько 500 одиниць. Увагу туристів привертають нетрадиційні заклади. Наприклад, музей писанки у Коломиї, музеї пошти у Львові та Ніжині або музей однієї вулиці у Києві. Щоб привабити глядача, у торгових центрах оснащують місця, де експонатами виступають книги, фільми та твори літератури.

Отже, з вищенаведеного можна зробити висновок, що розважальний туризм в Україні, майже, відсутній. Хотілося, щоб за прикладом інших країн почали створюватися тематичні парки та казино. Незвичні для українського глядача музеї та зоопарки, де оформлення закладу відбувається за допомогою сучасних технологій.

- спортивний туризм – це такий вид спорту та туризму, який передбачає удосконалення фізичних можливостей людини завдяки подоланню перешкод. Пішохідні спортивні походи можна проводити по всій території України. Але через те, що в нашій країні переважно рівнинна місцевість, це дозволяє влаштовувати спортивні походи тільки першої категорії складності. Тільки в Карпатських горах є можливість облаштувати трасу другого та третього рівня складності. До спортивних походів відносяться також і сплави по річках на байдарках, рафтах та інших плавучих засобах, які не мають двигуна. Ідеально підходять для водного туризму річки Дунай, Дніпро, Дністер та Південний Буг. Ще одним видом спортивного туризму є велосипедний. Такий мандрівник за свою подорож встигає побачити більше, ніж пішохідний .

Отже, головними задачами спортивного туризму можна виділити фізичний розвиток, зміцнення здоров'я, забезпечення відпочинку та огляд об'єктів відповідно складеного плану.

- зелений туризм набуває популярності серед жителів великих міст, адже це спосіб відволіктися від проблем та насолодитися природою. У кожного села є своя історія та традиції. Крім того, можна піти на рибалку чи полювання. Взимку покататись на санках чи лижах, або просто відпочити. Зелений туризм дає додатковий заробіток сільській родині та стимулює розвиток господарства. До того ж, великий наплив туристів до села мотивує місцеву владу до організації культурних закладів та забезпечення загального благоустрою села. Але деяких моментів у села не вистачає, щоб такий туризм розвивався швидше:

- створення законодавчої бази для регулювання такого виду туризму;
- організація та розширення інфраструктури;
- рекламне забезпечення.

Роблячи висновок з вищенаведеного можна сказати, що внутрішній туризм – це подорожі, які здійснюються в межах країни. Близько 80 відсотків всіх подорожей в Україні припадає на внутрішні. В Україні найбільш популярними видами туризму є лікувально – оздоровчий, спортивний, рекреаційний, екстремальний, пізнавальний та розважальний.

1.2. Формування основ внутрішнього туризму в Україні

Перші письмові згадки про туризм в Україні сягають часів Давньої Греції. У Північному Причорномор'ї були міста в яких використовували лікувальні води, грязі кримських лиманів, що притягувало відвідувачів. А перші згадки про родовища лікувальних вод з'являються в XVI столітті. В кінці XIX століття почали створюватись перші туристичні бюро. В 1896 році в гірських місцевостях починає розвиватись лижний туризм. У 1925 році, у колишньому селі Царське(теперішня назва Пробудження), в Криму відкрився перший санаторій для селян. У 20-х роках почали відкриватися будинки відпочинку. Крим вважався найголовнішим туристичним регіоном до 1948 року.

У містах Прикарпаття, зокрема у Львові, група небайдужих до туризму людей влаштували перші тури по місцевості свого регіону, ще у 1921 році.

На Західній Україні, зокрема на Галичині, найкраще розвивалась рекреаційна діяльність. Тут функціонували курорти європейського значення(Чери, Моршин, Немирів тощо), будувалися санаторії та пансіонати, здійснювалась посадка дерев. Більшість курортів були приватизовані. Великий внесок в туристичну діяльність внесло товариство «Плай», яке з 1924 по 1939 роки розробляло туристичні маршрути, мало свої туристичні бази та проводило екскурсії. А з 1937 року «Плай» почали видавати щомісячний журнал «Наша Батьківщина», де публікували туристичні новини з усієї України, анонсували свої екскурсії, ілюстрували карти маршрутів.

Особливою популярністю в ці роки користувався гірськолижний туризм. Було навіть створено клуб, який надавав допомогу лижникам.

З тих давніх часів розвиток туризму у Карпатському регіоні не зупинявся. Звичайно, були складні моменти економічного характеру, пов'язані з падінням економіки в країні, та цей регіон витримав ці перешкоди, що ми і спостерігаємо сьогодні.

В 30-ті роки ХХ століття створювались перші круїзи по Дніпру та Чорному морю. Але під час Другої Світової війни більшість санаторіїв та будинків відпочинку було знищено або пограбовано. Курорти, які знаходились на Західній Україні, постраждали менше, тому продовжували працювати. До 1959 року, після закінчення Другої Світової війни, діяльність всіх курортів на території України було відновлено. Також, почалося будівництво нових санаторіїв на Закарпатті. Міжнародний туризм був розвинутий слабо, лише незначна частка українців могла дозволити собі відвідувати зарубіжні країни. Основними центрами міжнародного туризму в Україні були Київ, Одеса, Львів, Крим. Багато українських територій було закрито для відвідування іноземцями. У 60-80 рр. ХХ століття туристична діяльність стає масовою: стало набагато більше баз відпочинку, дитячих таборів та екскурсій.

Проаналізувавши спостереження викладені вище, можна зробити висновок, що туризм в Україні, який з'явився ще у ХІХ столітті досить швидко розвивався. Друкувалися перші туристичні видання, організовувалися екскурсії та відкривалися перші готелі. Найпопулярнішим видом туризму в ті часи був гірськолижний. Більшість об'єктів туристичної інфраструктури було знищено в період Другої Світової війни, але досить швидко їх відбудували.

РОЗДІЛ 2

Створення та впровадження маршруту внутрішнього туризму

2.1. Аналіз сучасного стану внутрішнього туризму в Україні

Найбільш важкими роками для туристичного бізнесу стали роки після розпаду Радянського Союзу через економічну кризу. Та незважаючи на це, у 1997 році Україна увійшла до Всесвітньої туристичної організації ЮНВТО. Це говорить про те, що інші країни довіряють Україні як туристичному партнеру. На жаль, на той час, країна не ефективно використовувала можливості ЮНВТО, тому було розроблено шляхи для покращення туристичного ринку в Україні.

На сьогоднішній день, туризм - це галузь господарювання, яка дає можливість створювати нові робочі місця, тим самим покращується загальна економіка країни. Тому сьогодні туристична діяльність є невід'ємною частиною світового ринку. Відпочиваючих приваблюють гори та морські узбережжя. Україна посідає одне із лідируючих місць в Європі саме в сфері туризму. У нас і вигідне географічне положення, і безліч природно – рекреаційних ресурсів, і велика кількість санаторно – курортних комплексів.

Основними негативними причинами, які не дають розвиватися туризму в Україні є військово – політична та економічна ситуація. Скажімо, не дивлячись на те, що кожного року збільшується кількість готелів, їх не вистачає для розміщення гостей. У свою чергу, нестача готелів призводить до високих цін на номери.

На жаль, в туризмі України присутні протиріччя в організації, розвитку та якості послуг. З одного боку, сучасна туристична Україна розцінюється як кризова, пов'язано різкими втратами раніше досягнутих висот та скороченням матеріальної бази. З другого боку, ми можемо

спостерігати будівництво нових готелів, відкриття нових туристичних об'єктів тощо.

Оцінюючи в цілому туристичну ситуацію в Україні, можна сказати, що вона є неконкурентоспроможною, порівняно з країнами, де туризм більш розвинений. Це пояснюється тим, що більшість пам'яток знаходиться в занедбаному стані і потребують реконструкції. Екологічні та економічні проблеми не вирішено. Ще, на мою думку, досить негативно на розвиток внутрішнього туризму впливають анексія Криму та воєнні дії на Сході країни.

2.2. Принцип організації турів внутрішнього туризму

Розробка плану подорожей всередині країни складається з декількох етапів.

Етап 1. Вибір пунктів початку і закінчення туру. Вибір пунктів маршруту здійснюється за показником транспортної доступності, типу транспортних засобів та зоною дії туроператора.

Етап 2. Вибір пунктів зупинок. Найголовнішим критерієм відбору є атрактивність, тобто туристична привабливість об'єкту. Додатковими, але немало важливими, критеріями є транспортна доступність та гостинність.

Етап 3. Розробка схеми маршруту. Маршрут – це напрямок переміщення туриста. Туристичні маршрути можуть поділятися на:

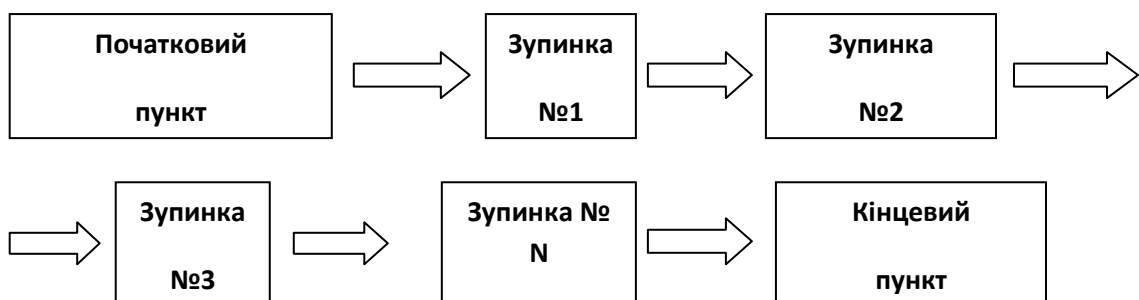


Рис. 2.1 Лінійний маршрут

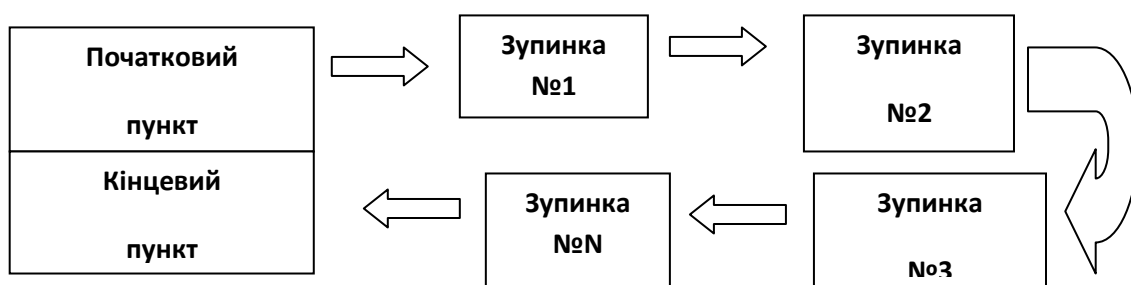


Рис.2.2 Кільцевий маршрут

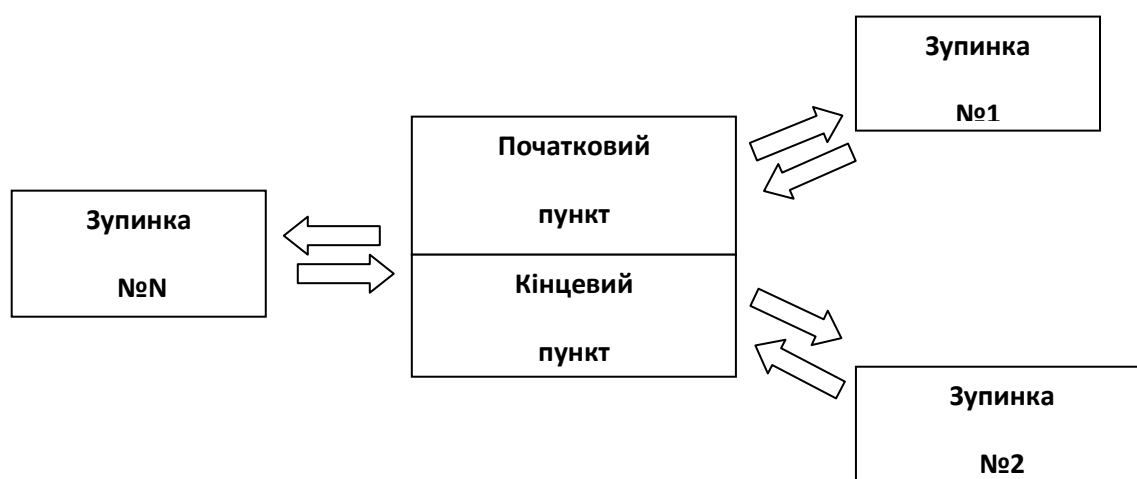


Рис.2.3 Радіальний маршрут

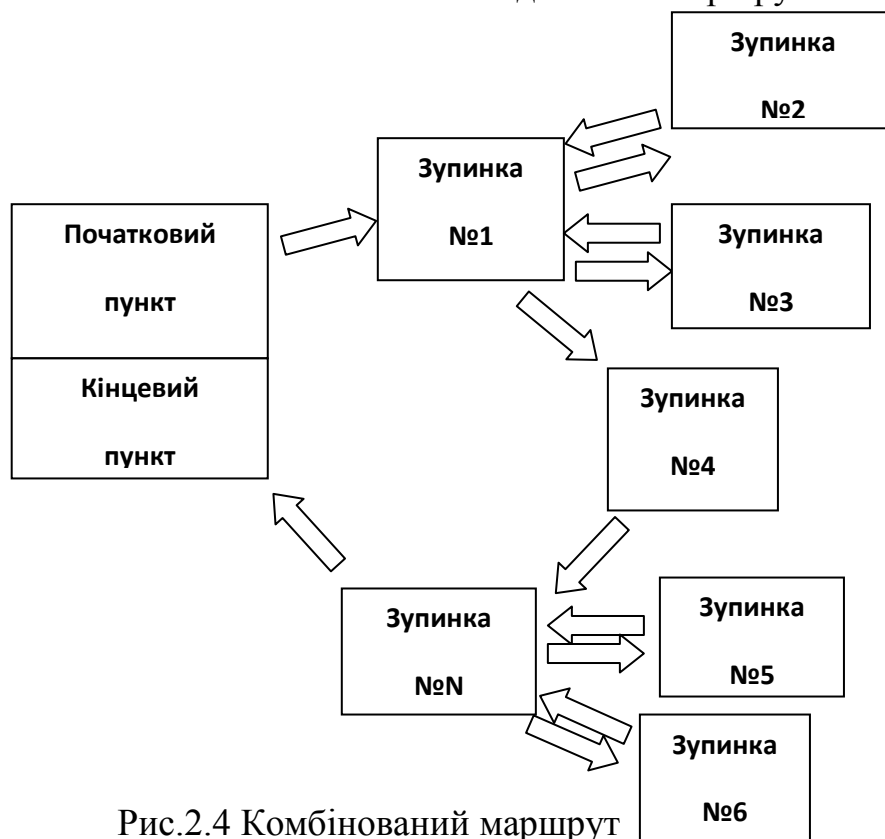


Рис.2.4 Комбінований маршрут

Вибір схеми маршруту залежить від транспортної інфраструктури, а саме:

- розвитку безпеки певної транспортної галузі;
- її густоти та належного технічного стану.

Найпоширенішою ситуацією в розробці туру є варіант, коли за обмежений проміжок часу, при мінімальних витратах, стоїть мета відвідати якомога більше об'єктів показу. Така ситуація отримала назву «задача комівояжера». Для вирішення цієї задачі можна застосувати апарат теорії графів. Цей метод дає змогу виділити найважливіші елементи, обґрунтувати відбір та ієрархізацію пунктів зупинок. Задача №1- побудова графа - математичного відображення просторової організації маршруту. Наприклад, на певній території знаходиться 5 атрактивних об'єктів, зв'язані між собою автомобільними та залізничними шляхами. Треба оцінити положення кожної вершини в графі. Для цього використовується показник центральності(A), що визначається за кількістю інциденцій (кількості ребер, що входять до певної вершини).

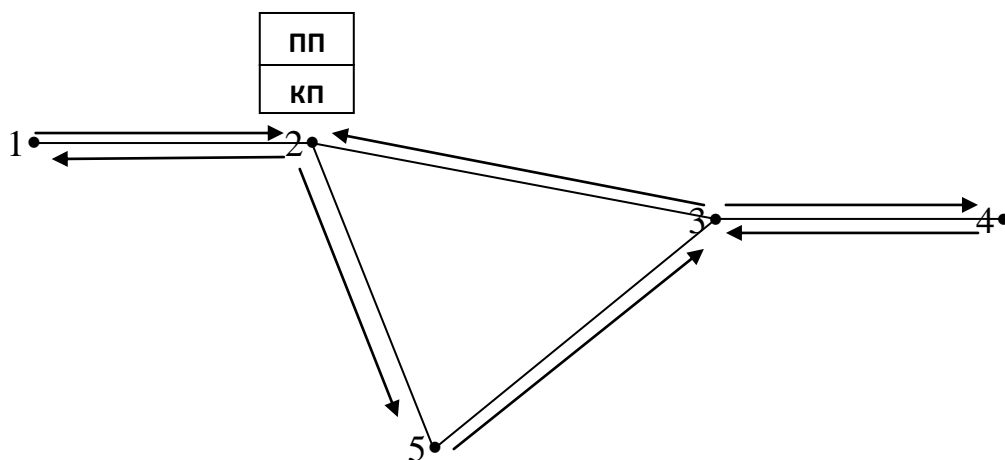


Рис.2.5 Граф маршруту

Таблиця 2.1

Показники центральності та ієрархічності

| Показники | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------|---|---|---|---|---|
| Центральності | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| Ієрархічності | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 |

Як видно з рисунку 2.5, найкраще положення в графі займають пункти 2 та 3. Пункт 2 вибраний як початковий та кінцевий пункт. Пункти 1 та 4 мають найнижчі показники центральності та ієрархічності, тому вони є екскурсійними пунктами, що забезпечують перебування в пунктах 2 та 3. Маршрут в даному випадку комбінований та має 2 варіанти руху П2-П5-П3 або П2-П3-П5. Варіативність побудови маршруту визначається за показником цілісності, який в теорії графів називається цикломатичним числом і показує кількість замкнених циклів у графі.

Етап 4. Оптимізація маршруту.

Полягає у встановленні ряду певних обмежень, які поділяються на об'єктивні та суб'єктивні. Об'єктивні залежать від сегментації ринку, а суб'єктивні - від можливостей туроператора. Обмеження, в першу чергу, визначається цільовим споживчим сегментом (вік, стиль та рівень життя тощо). Часові - стосуються сезонності та терміну подорожі. Основним обмеженням на початку створення туру є обмеження в часі та засобах по забезпеченню комфорту в подорожі. Саме часове обмеження впливає на вибір виду транспорту під час мандрівки. Також, не треба плутати «вид транспорту» і «тип транспорту». При виборі виду транспортного засобу керуються відстанню, а при виборі типу - комфортністю, швидкістю та місткістю. Наприклад, в пасажирських перевезеннях на далекі відстані лідирує повітряний транспорт. За останні 15 років кількість туристів, що скористалися повітряним транспортом, зросла більш ніж удвічі (з 30 до

70%). В перевезенні на короткі дистанції лідирує автомобільний транспорт. Так, обсяг автобусних перевезень збільшився майже вдвічі.

Таблиця 2.2

Доцільність використання видів транспорту

| Вид Транспорту | Швидкість Та час,що Витрачаю ться На дорогу | Інтенсив ність Та частота руху | Надійн ість даного виду | Доступн ість | Варті сть | Сумар не Значе ння індекс у |
|-----------------------|--|---|--|-------------------------|----------------------|--|
| Залізничний | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 |
| Водний | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 17 |
| Автомобільний | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 |
| Повітряний | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 14 |

Найвищим показником є 1.

Етап 5. Програмне забезпечення туру.

Програми в турі поділяються на:

- ті, що забезпечують відпочинок;
- ті, що забезпечують лікування;
- ознайомлення з історією;
- ознайомлення з культурою, природою краю тощо.

Загальний ліміт часу програмного забезпечення становить 12-14 год. При складанні програм потрібно враховувати трансфер, населення, прийоми їжі, відпочинок тощо. Програма повинна бути варіативною,

тобто включати в себе екскурсії вільного вибору та інші вільні форми дозвілля.

Етап 6. Організаційно - технічні засоби з забезпечення туру.

Включають в себе добір засобів розміщення, умов екскурсійного обслуговування та дозвілля.

Важливим аспектом у цьому етапі є харчування. Послуги такого характеру поділяються на:

- повний пансіон (РВ); представлений щонайменше триразовим харчуванням;
- напівпансіон (НВ); передбачає дворазове харчування;
- тільки сніданок (ВВ).

Чим вище клас готелю, тим більше послуг він пропонує. Додаткові послуги в готелі поділяються на :

- торгівельні;
- побутові;
- медичні;
- транспортні;
- ділові;
- екскурсійні тощо.

Інший момент, в туристичній сфері, на який треба звернути увагу— це угоди між компаніями. За характером угоди можна поділити на внутрішні (регулюються законодавством певної країни), та міжнародні (регулюються міжнародним правом). За терміном дії

поділяються на короткострокові та довгострокові. Міжнародна угода (або міжнародний договір) має містити в собі наступні пункти:

- вихідні дані про сторони;
- дата та місце підписання;
- юридичні адреси компаній;
- банківські реквізити;
- послуги, які компанії готові надавати та їх вартість;
- штрафні санкції тощо.

Договір туроператора з постачальником

- передбачають організацію діяльності на тривалий термін;
- мета оптимізувати та збільшити прибутки;
- будь - які взаємовідносини, що будуть вказані додатково, залежить від політики сторін, їх масштабів діяльності тощо.

Договір між туроператором та готелем

- ґрунтується на положеннях Міжнародних готельних правил та Міжнародної готельної конвенції;
- зобов'язує готельні підприємства надавати повну інформацію про клас готелю, номерний фонд, якість послуг, що надаються тощо;
- зобов'язує зберігати в таємниці оптову ціну послуг ;
- в разі, якщо харчування не входить до угоди з готелем, або в рамках туру потрібно організувати його в іншому місці, додатково укладається угода із закладом харчування.

Як і харчування, під час розробки туру, є обов'язковими і послуги перевезення. Транспортне обслуговування в туризмі можна поділити на доставку туристів до місця відпочинку і назад та обслуговування на місці.

Договір з автотранспортною компанією

- регулюється Європейською угодою про нерегулярні автобусні перевезення;
- під час подорожі на автобусі, в ньому завжди повинні знаходитися маршрутні листи;
- всі туристичні автобуси повинні бути обладнані тахографом (пристрій, який встановлюється на борту автобусів, у яких більше 9 місць. Потрібен для реєстрації швидкості та режиму праці);
- обов'язково автобус має бути застрахований. Туристична фірма, в свою чергу, здійснює всі витрати на паливо, страхування автобуса, виплачує зарплати та премії водіям тощо.

Договір туроператора з авіакомпанією

- угоди з авіаційними компаніями можуть поділятися на три види:
 - надання квоти місць на регулярних авіарейсах. Цей договір може проходити в «жорсткому» та «м'якому» режимах. За програмою «жорсткого» режиму вся відповідальність за завантаженість та реалізацію лягає на тур фірму. За «м'яким» варіантом вона може відмовитись від наданої квоти, залежно від реалізації турів;
 - агентська угода. Це коли туристична фірма отримує можливість самостійно продавати квитки на літаки. Це дуже спрощує бронювання та купівлю квитків;

- оренда літака. Чартер - рейс, який здійснюється поза графіком на підставі договору між туроператором та авіакомпанією. Основною вимогою є надійність компаній, їх репутація на туристичному ринку.

Договір із залізничною компанією

- угода із залізничною компанією майже така сама як і з авіа. Сюди можуть бути включені продаж або бронювання білетів, оренда потягу тощо. Використання спеціальних туристичних потягів було популярне за часів Радянського Союзу, а також при туристичних обмінах за країнами, що входили до СРСР.

За терміном залізничні тури поділяються на:

- одноденні;
- короткострокові (2-3 дні);
- довгострокові (довше 5 діб).

Наприклад, одноденні тури були популярні у 70-80 рр. ХХ століття. Такі тури передбачали відпочинок на природі. Короткострокові - користувалися особливою популярністю у святкові дні. Потяг використовувався в основному як нічліг, щоб вдень провести розважальну програму. Багатоденні тури передбачають не тільки проведення екскурсійних чи розважальних програм, а й зупинок з відпочинком на природі. Також, іноді при тривалих поїздках, використовуються ретро - потяги, що дозволяє відчутти на собі атмосферу певного часу.

Договір з екскурсійним бюро

- угода з екскурсійним бюро укладається тільки у разі відсутності власної структури, що забезпечує екскурсійне обслуговування.

Контракт повинен містити:

- назви екскурсій;
- тривалість кожної екскурсії;
- кількість учасників.

Подібні договори повинні укладатися з кожною установою, з якою планує співпрацювати туристична компанія.

Етап 7. Розрахунок вартості туру.

Це дуже складна операція, яка потребує багато часу тому, що на ціноутворення впливають різні фактори, такі як: попит на певний тур, місце туристичної фірми на ринку, маркетингова стратегія обрана для просування тур продукту тощо.

Коливання попиту поділяють на зрізи:

- часовий (літній, зимовий, міжсезонний);
- видовий (окремі види туризму);
- територіальний (певні території).

Визначення ціни також залежить від додаткових послуг, які будуть представлені туристу транспортною компанією, готелем і т.д.

Необхідно брати до уваги, що туроператор може продавати тури оптом тур агентам. Після такої операції контроль над ціноутворенням переходить відразу до замовника. Ціна повинна включати вартість:

- податків;
- готельного збору;
- транспортного збору;
- оренди техніки та приміщень;

- комунальних послуг;
- реклами;
- зарплати і т.д.

В ціну туристичного пакету також обов'язково включається прибуток туристичного оператора, який залежить від рентабельності туру, що планується. Вартість путівки визначають за формулою:

$$W = \frac{C + D + П + Н - З(\pm)K}{Ч + Р}$$

W- вартість туристичного пакету для однієї людини;

C- вартість основних послуг які входять в тур;

D- вартість додаткових послуг;

П- вартість податків;

Н- прибуток туроператора;

З- знижки;

K- комісійна винагорода;

(±)- «+» це націнка до ціни тур пакету, «-» знижка, що надається туристу;

Ч - число туристів в групі;

Р- кількість осіб,що супроводжують групу.

Етап 8. Документація.

Будь-який створений тур потрібно документально оформити згідно до міжнародних стандартів. Обов'язкові документи туру:

- карта маршруту;

- графік заїзду туристичних груп;
- лист бронювання;
- бланк договору з клієнтом;
- контракти з постачальниками послуг;
- схема маршруту та графік руху.

На основі вище представленої схеми хочу представити свій тур під назвою «Чарівне серце України».

Маршрут мого туру починається в Херсоні на території автовокзалу. Групу з 18 чоловік очікує дальня дорога протяжністю 547 км до Києва. Час подорожі 12 годин, з двома зупинками у Вознесенську та Умані.

Автобус для мандрівки взятий в оренду в ООО «Іксора», вартість оренди складає 5000 грн. Вид маршруту кільцевий. Граф маршруту:

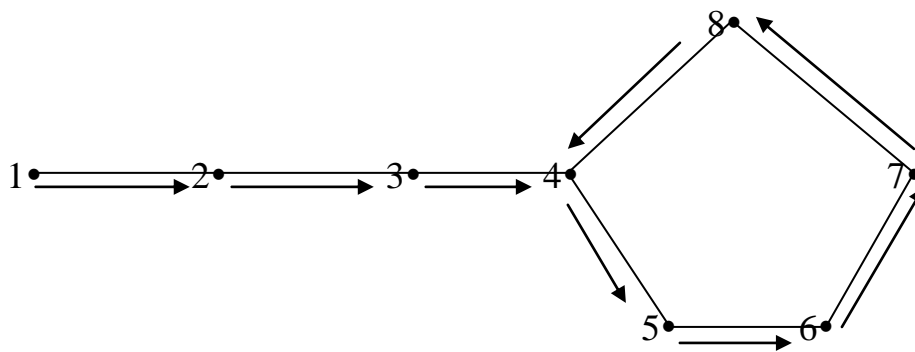


Рис. 2.6 Граф туру «Чарівне серце України»

- 1) Херсонський автовокзал;
- 2) Кафе «April» у Вознесенську;
- 3) Кафе «Podorozh» в Умані;
- 4) «Pallet Hostel» у Києві;
- 5) Києво-Печерська Лавра;
- 6) Будинок з Химерами;
- 7) Музей ім. М.Булгакова;

8) Майдан Незалежності.

Тур «Чарівне серце України»

Маршрут: Херсон-Київ-Херсон.

Пункти зупинок: Вознесенськ, Умань.

Вид маршруту: кільцевий.

Спосіб переміщення: автобус.

Кількість учасників в групі: 18.

Вікові обмеження: від 16 років.

День перший (день приїзду до Києва)

Розклад дня

6:40 - збір групи на автовокзалі в Херсоні;

7:00 – виїзд до Вознесенська;

10:00 – приїзд у Вознесенськ;

11:00 – виїзд до Умані;

14:00 – приїзд до Умані;

15:00 – виїзд до Києва;

18:30 – приїзд в Київ.

В перший день група з 18 чоловік , а також керівник групи, збираються на автовокзалі в місті Херсон, де на них чекає автобус, орендований в компанії «Іксора». Група у повному складі повинна бути на вокзалі о 6:40. О 7:00 автобус з групою та керівником виїжджає у напрямку Вознесенська, відстань 155,5 км, приблизний час прибуття

10:00. Там ми робимо зупинку. За домовленістю з адміністрацією кафе «April», комплексне харчування коштуватиме 80 гривень. Це займає приблизно 1 год. Після обіду автобус вирушає у напрямку Умані, де запланована ще одна зупинка. Дорога з Вознесенська до Умані 190 км триває 4 год. Харчування у кафе «Podorozh» коштує 100 грн. О 15:00 після зупинки, група відправляється в Київ, до «Pallet Hostel», дорога до якого займає 3 години, 220 кілометрів. Близько 18:30 група прибуває на місце, до хостелу. Одна доба в «Pallet Hostel» коштує 150 грн. Вечера в день приїзду буде організована персоналом. Вартість 80 гривень з чоловіка.

День другий (екскурсійний день)

Розклад дня

7:00 – сніданок;

8:00 – виїзд до Києво-Печерської лаври;

9:00 – прибуття до Києво-Печерської лаври;

11:00 – закінчення екскурсії; вільний час 40 хвилин;

11:40 – виїзд до Будинку з химерами;

12:10 - до Будинку з химерами;

14:10 – закінчення екскурсії; вільний час 20 хвилин;

14:30 – виїзд до музею М.Булгакова;

15:00 – прибуття до музею М.Булгакова;

16:30 – закінчення екскурсії; виїзд до Майдану Незалежності;

17:00 – прибуття на Майдан Незалежності;

19:30 – виїзд до хостелу;

20:30 – прибуття в хостел;

21:00 – вечеря.

Сніданок, організований персоналом хостелу, запланований на 7:00. Приблизно о 8:00 автобус з групою відправляється на перший екскурсійний об'єкт – Києво-Печерська Лавра (Додаток А). Цей собор був заснований в 1055 році, за часів правління Ярослава Мудрого. З 1944 року він, разом з Софіївським собором, був внесений до спадщини ЮНЕСКО. На території лаври працює заповідник. Для відвідувачів територія відкривається о 9:00, тому наша група приїздить якраз вчасно. Вартість вхідного квитка становить 50 гривень, а при наявності пільгового документу - 25 гривень. Екскурсія, яка триватиме 2 години, закінчується об 11:00, після чого автобус вирушає до Будинку з химерами.

Будинок з химерами - це споруда прикрашена мисливськими та міфологічними сюжетами (Додаток Б). Будівля, яку спроектовано у формі куба, має 6 поверхів. Кімнати розподілені на житлові, господарські та парадні, що властиво розкішним будинкам. Скульптурні прикраси, що розташовані на фасаді будинку, є авторськими ескізами Владислава Городецького.

У стінах будівлі вмонтовано бетонні голови слонів, антилоп та крокодилів. На даху - гігантські морські чудовища та nereїди (морські німфи). Замість волосся у них ланцюги, листя та квіти.

Парадні сходи не менш дивовижні, ніж екстер'єр. Скульптор прикрасив їх дельфіном, який обвитий рослинами. Протяжність екскурсії також 2 години. Вартість - 400 гривень з чоловік. Але, для цієї екскурсії існують вікові обмеження – особам, які не досягли 16 років вхід не рекомендований.

Після Будинку з химерами група вирушає до музею Булгакова, що знаходиться на Андріївському узвозі, 13 А (Додаток В). Вхід – 30 гривень з чоловіка. Цей будинок дуже тісно пов'язаний з письменником, адже саме в ньому Микола Булгаков прожив свої дитячі та юнацькі роки. Відразу після скрипучого порогу відвідувачі спиняються у вітальні сім'ї Булгакових – Турбіних. Далі медичний кабінет Михайла Афанасійовича, де висять портрети його однокурсників та вчителів. В будинку багато предметів взятих з творів письменника, а також багато деталей було перенесено в романи. Найбільш впізнаваним романом в будинку є «Біла Гвардія». Речі, які були відтворені з творів, адміністрація пофарбувала у білий колір, а речі з життя сім'ї залишилися в попередньому вигляді.

Далі на черзі - «візитна картка» Києва - Майдану Незалежності, площа, яка знаходиться в самому центрі Києва (Додаток Г). Але раніше все було не так гарно, як зараз. В Х столітті на місці Майдану було справжнісіньке болото, а на початку Софіївської вулиці були ворота, котрі входили до соціальної оборонної системи Києва. На початку XVIII століття від охоронних споруд майже нічого не залишилось. Тільки в 1830 році почала будуватися площа. В 1944 році створювались проекти по відновленню Хрещатика і водночас вирішили збудувати головну площу Києва. На початку 2000-го року була проведена реконструкція площі: було збудовано безліч фонтанів, скульптур та пам'ятників. На сьогоднішній день на території Майдану Незалежності знаходяться: Жовтневий дворик, торговий центр «Globus», будинок проспекту та Київська державна консерваторія.

На цьому екскурсійний день закінчується і група вирушає до хостелу, де працівники вже влаштували для них вечерю.

День третій (день від'їзду)

Розклад дня

7:00 – сніданок;

8:00 – виїзд до Херсону через Умань та Вознесенськ;

20:20 – прибуття до Херсону.

Задля того, щоб приїхати не пізно ввечері, виїзд із хостелу заплановано на 8:00. О 7:00 всіх бажаючих буде чекати сніданок. О 8:00 автобус вирушає до Херсону. Так само через уманське кафе «Podorozh» та вознесенське кафе «April». Очікуване прибуття до херсонського автовокзалу 20:00-20:20.

Для забезпечення цього туру мені, як організатору, потрібно домовитися (в письмовій формі) з усіма компаніями на обслуговування та надання послуг. В першу чергу, треба скласти угоду на оренду автобуса з компанією «Іксора». Далі, домовитись з закладами харчування у Вознесенську та Умані. Але може трапитися така ситуація, що дехто з групи не захоче їсти. Для вирішення цього питання потрібно, при наборі групи, обговорювати з кожним учасником цей момент.

Договір з хостелом. Для свого туру я вибрав саме хостел тому, що такий вид розміщення не буде спричиняти великого фінансового навантаження.

Харчування в хостелі. Зазвичай в хостелах не передбачено готового харчування, але за додаткову оплату та при індивідуальній домовленості, організувати харчування не є проблемою.

Домовленість з адміністрацією об'єктів показу. Кожен об'єкт, що я включив у свій тур, дозволяє проведення екскурсій на своїй

території, тому потрібно лише попередити і за потребою підписати договір .

Розрахунок вартості туру. Вартість оренди автобусу Volkswagen в компанії «Іксора» складає 5000 грн., при умові, що витрати на паливо будуть на стороні туристичної компанії. Витрати дизельного пального в автобусі Volkswagen Crafter складає 8 літрів на 100 кілометрів. Подорож триває 1194 кілометри (1094 км в дві сторони трасою Київ-Херсон, 100 км по Києву та Херсону). Для здійснення мандрівки знадобиться 96 літрів дизельного пального. Ціна за один літр становить 23 гривні 50 копійок. Витрати на паливо в сумі складають 2256 гривень.

Приєм їжі. В кафе « April » харчування буде коштувати 80 гривень з чоловіка. Сюди входить тарілка борщу, котлета, салат і кофе або чай. Якщо хтось із учасників групи бажає щось інше, це обговорюється до поїздки і він купує собі їжу на місці, яку забажає. Так само і в кафе «Podorozh » в Умані.

Проживання. Одна доба в хостелі коштує 150 гривень з чоловіка. Так як домовленість була про те, що персонал організовує для групи прийом їжі, проживання буде коштувати 230 гривень з чоловіка. Група планує жити в хостелі 36 годин, відповідно проживання коштує 345 гривень з чоловіка.

Екскурсійна програма. Включає в себе чотири об'єкти . Перша на черзі – Києво-Печерська Лавра. Екскурсія коштує 50 гривень з чоловіка. В будинку з химерами – 400 гривень з чоловіка. Музей М. Булгакова пропускає відвідувачів на територію за 30 гривень. Майдан незалежності відкрита територія. За необхідності, по проханню учасників, я розповідатиму про той чи інший об'єкт безкоштовно.

Вартість всього туру становить:

5000 грн. – автобус;

2256 грн. – паливо ;

6480 грн. – харчування в кафе;

6210 грн. – проживання в хостелі;

900 грн. – екскурсія в Києво-Печерській Лаврі;

7200 грн. – Будинок з химерами;

540 грн. – музей Булгакова.

Всього : 28586 гривень.

$$W = \frac{28586 + 5742 + 8100 + 1000 + 3000}{21} = 2200 \text{ грн./чол.}$$

2.3. Шляхи покращення туру

Якість послуг – це сукупність характеристик, що призначені задовольняти існуючі або передбачувані потреби людини. Якість того чи іншого продукту залежить від ряду факторів.

Фактори якості – це кількісні чи якісні характеристики певної послуги. Класифікація чинників якості послуг досить об'ємна, це і функціональне призначення, і соціальне призначення, ергономічні, естетичні показники безпеки тощо. Крім вище наведених факторів є декілька додаткових:

- безперервність виробництва;
- можливість повторного виробництва тур послуги;

- недопустимість браку.

На практиці якість послуги можна визначити за допомогою оперативності роботи з підбором туру та організації їх по запитам клієнтів. Адже чим швидше клієнт отримає повну інформацію про тур чи послугу, що його цікавить, тим більш задоволеним він залишиться. Також, дуже важливо не тільки те, яку інформацію отримує клієнт, але й те, як він її отримує. Не треба забувати про ввічливість обслуговування, привітність всіх співробітників тур фірми, їх терпінні при обговоренні запиту клієнта.

Якість послуг складається з наступних складових: якість надання послуг і якість обслуговування населення. Необхідні вимоги, яких треба дотримуватися задля покращення якості:

- дотримання наступних принципів: максимальна відповідність послуг вимогам клієнтів; гнучкість сервісу та обслуговування, що дозволить швидко, в разі потреби, адаптуватись до змін на ринку;
- створення необхідних умов для персоналу, що також допоможе в наданні і якісних послуг і якісного обслуговування. До цих умов відносяться :
 - зручність робочих місць,
 - чітка система оцінки роботи кожного співробітника,
 - мотивація персоналу будь-якими способами,
 - чітке формування правил, яких повинен дотримуватись кожен співробітник;
- ефективність взаємодії всіх елементів структури, обслуговування, що надає можливість негайно ліквідувати проблеми, якщо вони трапилися і мінімізувати їх появу в майбутньому;
- повний та об'єктивний контроль за якістю сервісу.

Таким чином, я можу виділити два основні аспекти системи якості – це забезпечення високого рівня якості послуг, а також створення спеціальних технологій для забезпечення об'єктивного управління підприємством. Наприклад, для підвищення якості продукції та обслуговування, можна запровадити наступні напрямки:

- підвищення вимог до персоналу, під час прийому на роботу;
- розстановка працівників відповідно до їх підготовленості;
- навчання персоналу заради підвищення загальної кваліфікації;
- первинне навчання співробітника, відповідно до завдань та специфіки фірми;
- впровадження нових технологій щодо обслуговування туристів тощо.

Для просування свого туру я виділив декілька напрямків його покращення.

Реклама

Реклама є важливим і основним методом просування туру. Вона поділяється на початкову, конкурентну та зберігаючу. Початкова реклама - це ознайомлення раніше встановленого кола споживачів з новим продуктом та його особливостями. Конкурентна - реклама аналогічних продуктів від конкурентних фірм. А зберігаюча - підтримка високого попиту на раніше запропонований продукт впродовж довгого часу.

Найефективніша реклама на сьогоднішній день - в інтернеті, а саме таргетована реклама - показується саме цільовій аудиторії, а не випадковим людям. В таргетованій рекламі є можливість вибрати країну, область чи навіть місто, жителі якого будуть бачити її, а також вік, стать та багато іншого. Таргетовану рекламу можна налаштувати в соціальних мережах (Instagram, Facebook) або пошукових системах (Google, Yandex тощо). Ще одним видом

ефективної реклами є реклама у блогерів . Цей вид буде дорожче, але ваше оголошення гарантовано побачить велика група зацікавлених людей.

Реклама на бігбордах. Є ще одним досить популярним видом реклами. Бігборди в основному ставлять в містах, де більше людей і дуже рідко на трасах. Така реклама не вигідна з фінансової точки зору. При середній вартості бігборда 4000 грн. доцільніше, на мою думку, налаштувати таргентовану рекламу.

Реклама на листівках та флаєрах. Один із найменш ефективних видів реклами. З власного досвіду, зі 100 людей, котрі отримали листівки, тільки 3-4 стають клієнтами.

Рекламне оголошення. При створенні ефективного рекламного оголошення, потрібно дотримуватись наступних правил:

- текст і заголовки повинні доповнювати одне одного;
- заголовок повинен змусити клієнта ознайомитись з оголошенням повністю;
- кілька разів перевірити текст на відсутність помилок;
- використовувати гарне фото або відео товару чи послуги, щоб викликати бажання у споживача купити його.

Для просування свого туру я б використовував таргентовану рекламу. Наприклад, в Інстаграмі за 100 тисяч показів рекламного оголошення потрібно заплатити 100 доларів (приблизно 2700 гривень).

Додаткові послуги

Ще одним видом покращення туру є включення додаткових послуг. Це будь-які послуги, що не відносяться до перевезень, проживання та харчування. Наприклад:

- організація екскурсій;
- страхування;

- послуга перекладача;
- ремонт техніки;
- обмін валюти;
- право користування пляжем тощо.

Особливість додаткових послуг в тому, що вони не завжди вносяться в путівку і дуже часто туристу знадобиться їх здобувати самостійно, на місці відпочинку. Крім нематеріальних послуг, туристу можуть бути запропоновані сувеніри, туристичне спорядження, карти метро та міста і т.д.

Стосовно мого туру, я вважаю, що додатковими послугами можуть бути сувеніри з символікою міст Вознесенська, Умані та Києва, або об'єктів до яких проводилися екскурсії, відвідування розважальних закладів чи торгових центрів та страхування учасників групи.

Цільова аудиторія

Цільова аудиторія – це група людей, на яких розрахований туристичний продукт. Аудиторією мого туру є люди від 16 до 60 років. Мінімальний вік вибраний тому, що вхід в Будинок з химерами дозволяється з 16 років і зобов'язує мати при собі паспорт чи інший документ, що підтверджує особу.

Сезонність

Сезонність туру – це можливість проведення мандрівки впродовж певного сезону. Мій тур розрахований на проведення весною, влітку та восени.

Знижки

Одним з найприємнішим шляхом покращення туристичного туру, в першу чергу для клієнта, є знижки. Їх важливо правильно

впроваджувати, щоб не було збитків для туристичної компанії та партнерів. Ось найпопулярніша схема для знижок. За тиждень до запланованої акції тур фірма підіймає ціну на продукт на 10%, а в період знижки – віднімає 10 відсотків. За статистикою продаж продукту після такої операції підіймається на 25 – 30%.

Подовження туру

В разі подовження туру відповідно підвищується його ціна та змінюються умови. Мій тур доцільно було б подовжити на 2 – 3 дні з метою відвідування більшої кількості атрактивних об'єктів. Наприклад, під час другого дня перебування у Києві група відвідала б Музей Булгакова, Золоті Ворота, ботанічний сад імені Гришка та Київську фортецю. А увесь третій день був би вільним.

Граф модернізованого туру

- 1) Херсонський автовокзал;
- 2) Кафе «April» у Вознесенську;
- 3) Кафе «Podorozh» в Умані;
- 4) «Pallet Hostel» у Києві;
- 5) Києво-Печерська Лавра;
- 6) Будинок з Химерами;
- 7) Музей ім.М. Булгакова;
- 8) Майдан Незалежності;
- 9) Пейзажна алея;
- 10) Золоті Ворота;
- 11) Ботанічний сад;
- 12) Київська фортеця

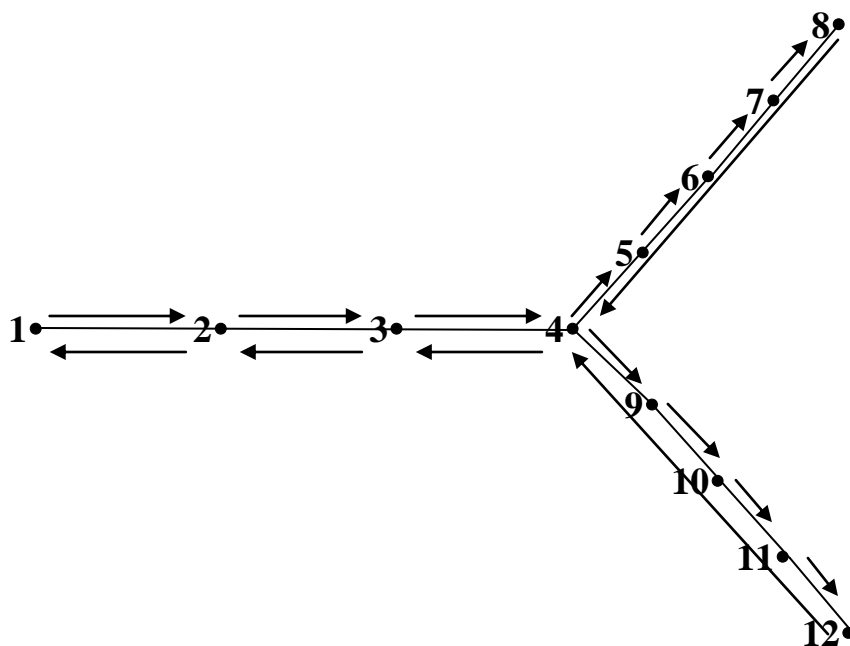


Рис.2.7 Граф модернізованого туру
Модернізований тур

День перший (день виїзду до Києва)

Розклад дня аналогічний першому туру

День другий (екскурсійний день)

Розклад дня аналогічний першому туру

День третій (екскурсійний день)

Розклад дня

7:30 - сніданок;

8:30 – виїзд до Пейзажної алеї;

9:00 – прибуття до Пейзажної алеї;

11:00 – виїзд до Золотих воріт;

11:40 – прибуття до Золотих воріт, початок екскурсії;

13:00 – закінчення екскурсії; вільний час 30 хвилин;

13:30 – виїзд до ботанічного саду;

14:10 – прибуття до ботанічного саду, початок екскурсії;

16:00 – закінчення екскурсії; вільний час 20 хвилин;

16:20 – виїзд до Київської фортеці;

17:00 – прибуття до Київської фортеці, початок екскурсії;

19:00 – закінчення екскурсії; вільний час 30 хвилин;

19:30 – виїзд до хостелу;

20:15 – прибуття до хостелу;

21:00 – вечеря.

Після сніданку група вирушає до Пейзажної Алеї, яка починається від Національного Музею історії України і закінчується на Великій Житомирській вулиці (Додаток Д). Ця алея створювалась для того, щоб туристам було легше спостерігати за Подолом та Дніпром. За проектом передбачалося будівництво та організація археологічного музею під відкритим небом, інституту археології, реконструкція Андріївського узвозу. Але із цього всього була збудована лише Пейзажна алея.

У 2013 році на території був створений майданчик для дітей, на якому встановлена скульптура (подарунок Національного банку України), яка показує дві сторони: «тіньову економіку» та «процвітаючу державу», а з'єднувальним символом є знак гривні.

Після алеї наша група вирушає до Золотих Воріт – головної брами старого Києва - пам'ятника оборонної архітектури Київської Русі (Додаток Е). Знаходиться пам'ятник біля зупинки «Золоті Ворота» . Перша письмова згадка про них була в літописі 1037 року: «Заложив Ярослав город – великий Київ, а в города цього ворота є Золоті. Заложив

він і церкву на Золотих воротах, кам'яну , Благовіщення Святої Богородиці».[3]

Система укріплень тогочасного Києва налічує троє воріт – Золоті, Лядські та Жидівські. Але кам'яними були лише Золоті, і практично були неприступними. 1982 року було відкрито музей «Золоті Ворота», у 2006 він був закритий, а з 2009 року його відремонтували і знову почали пускати відвідувачів. На сьогодні вхід до музею становить 40 гривень.

Наступна зупинка – Ботанічний сад імені Миколи Гришка (Додаток Ж). Це науково дослідна установа для проектування і створення садів та парків, а також озеленення підприємств та організацій. Заснований у 1935 році. Сьогодні входить до природно – заповідного фонду України. Ідея створення зародилася ще в 1918 році, ботанічний сад планували як підрозділ НАН. Почав наповнюватися працями відомого флориста В. Линського. Після обрання директором інституту ботаніки М. Гришка, директором саду призначили Якова Гоцика, який вперше запропонував, щоб сад був як самостійна установа.

Далі наша група відправляється до Київської фортеці – ще одна пам'ятка Києва, що знаходиться на вулиці Госпітальна, 24 А (Додаток З). Фортеця є цілою системою оборонних споруд, яка будувалася на протязі п'ятнадцяти століть. Історія цієї фортеці починалася іще на Старокиївській горі, де будувалися найперші частоколи. Але після того, як Київ став столицею Русі, почали цю систему розвивати. Ця пам'ятка пережила декілька нападів, її кілька разів відновлювали. Але 1816 року Карл Опперман вирішив, що сенсу відновлювати і вкладати гроші в фортецю немає.

Зараз «Київська фортеця» є музеєм і охороняється державою, але більша її частина перебуває під загрозою руйнації. Це відбувається через

те, що поряд будується багато споруд. Цей музей був створений у 1927 році і до сьогодні залишається однією з найбільших фортець у світі, які збереглися до наших днів. Вартість вхідного квитка плюс екскурсії становить 40 гривень.

День четвертий

В цей день група отримує можливість відвідати будь – які місця у Києві за власним бажанням.

День п'ятий

Розклад дня аналогічний третьому дню першого туру

Відповідно, при розширенні туру збільшується і його вартість.

7000 грн. – оренда автобуса;

2256 грн. – паливо ;

6480 грн. – харчування в кафе;

14490 грн. – проживання в хостелі;

900 грн. – екскурсія в Києво-Печерській Лаврі;

7200 грн. – Будинок з химерами;

540 грн. – музей Булгакова.

720 грн. – Золоті Ворота;

900 грн. – ботанічний сад;

720 грн. – Київська Фортеця.

$$W = \frac{41550 + 6612 + 8970 + 2870 - 3600}{21} = 2700 \text{ грн./чол.}$$

Як бачимо, процес створення туру складається з декількох етапів: вибору точок зупинок, кінцевого та початкового туру, розробки схеми маршруту, застосування прийомів оптимізації та покращення туристичного продукту тощо. При створенні маршруту потрібно укласти угоди з усіма компаніями – партнерами.

ВИСНОВКИ

На підставі проведеного мною дослідження можна зробити висновок, що внутрішній туризм є досить важливою складовою будь-якої країни, адже з його допомогою створюються робочі місця, підтримується в належному стані регіональна та державна економіка. Також те, що українців цікавлять мандрівки по рідній країні, мотивує місцеву владу створювати та відновлювати культурні пам'ятки та визначні місця своїх міст.

Тури внутрішнього туризму класифікуються за метою, джерелом фінансування, часом подорожі, організаційною формою та місцями розміщення тощо. Близько 80% подорожуючих українців обирають саме внутрішні мандрівки. Такий факт зумовлений наявністю на території України лікувально-оздоровчих комплексів, гірськолижних курортів, на Чорного та Азовського морів, які забезпечують літній відпочинок, річок, які придатні для рафтингу. В Україні велика кількість заповідників, парків, зоопарків, історичних об'єктів, музеїв.

Аналізуючи історичні дані видно, що туристичний ринок почав свій розвиток ще у XIX столітті. На Закарпатті відкривалися лижні школи, Львів славився екскурсіями. Там у 1937 році вперше вийшов друком туристичний журнал «Наша Батьківщина». У 30-х роках організовувались круїзи по Дніпру та Чорному морю, відкривались перші будинки відпочинку. Таким чином туризм в Україні набрав обертів.

Тяжкими часами для внутрішнього туризму була Друга світова війна та розпад Радянського Союзу.

У 1997 році Україна вступила до Всесвітньої туристичної організації ЮНВТО.

В результаті проведеної роботи було з'ясовано, що формування туристичної подорожі вимагає від спеціаліста вміння юридично оформлювати договори з компаніями-партнерами, страхові полюси, розробляти схеми маршрутів, володіти прийомами оптимізації та покращення туру, вміти розраховувати вартість послуг, а головне – якісно надавати послуги.

Тому в своєму дослідженні я розглянув методика побудови туру, а саме: навчився будувати граф маршруту, створювати культурно-пізнавальну програму, навчився розраховувати вартість туру, підбирати додаткові послуги та правильно оформлювати рекламне оголошення. На основі цієї методики створив власний туристичний маршрут. Із розрахунків запропонованого туру видно, що вартість харчування та проживання доступні мандрівнику із середніми доходами. Я підтвердив, що таргетована реклама більш ефективна сьогодні ніж інші види. Показав, що покращувати тур можна без значної різниці у вартості.

Загалом внутрішній туризм в Україні має гарні перспективи, але не дивлячись на позитивні прогнози, слід зауважити, що він є неорганізованим і до кінця не розвинутим. Але розробка повноцінних турів сприятиме його розвитку в країні та ще більше підвищуватиме інтерес туристів до природних та культурно - історичних пам'яток України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1) Державна служба статистики [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
- 2) Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95%D0%B2%D1%80>
- 3) Літопис Руський. Роки 1037-1067 [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://litopys.org.ua/litop/lit08.htm>
- 4) Любіцева О. Методика розробки туру [Електронний ресурс] - Режим доступу : https://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_mrt3.htm
- 5) Офіційна сторінка табору «Boteon» [Електронний ресурс] - Режим доступу : http://www.parta.com.ua/rest_bases/view/461/
- 6) Офіційний сайт Ботанічного саду ім. М.Гришка [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.nbg.kiev.ua/ru/>
- 7) Офіційний сайт заповідника «Асканія-Нова» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://askania-nova-zapovidnik.gov.ua/>
- 8) Офіційний сайт заповідника «Острів Бірючий» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://biruchiy.com.ua/>
- 9) Офіційний сайт Києво-Печерської Лаври [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://lavra.ua/>
- 10) Офіційний сайт хостелу «Pallet Hostel» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://pallet-hostel.kievhotel.net/ru/>
- 11) Офіційний сайт курорту «Буковель» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://bukovel.com/>
- 12) Офіційний сайт курорту «Красія» [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://krasiya.com.ua/>
- 13) Офіційний сайт курорту «Мигово» [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://migovo.com.ua/>

- 14) Офіційний сайт курорту «Миргород» [Електронний ресурс] -
Режим доступу : <http://myrgorod.pl.ua/>
- 15) Офіційний сайт курорту «Моршин» [Електронний ресурс] -
Режим доступу : <http://morshynkurort.net/ua/>
- 16) Офіційний сайт курорту «Славське» [Електронний ресурс] -
Режим доступу : <http://slavsko.info/>
- 17) Офіційний сайт музейного комплексу «Київська фортеця»
[Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.kyiv-fortress.org.ua/>
- 18) Офіційний сайт музею «Будинок з Химерами» [Електронний
ресурс] - Режим доступу: <https://kyivmaps.com/places/dom-s-himerami>
- 19) Офіційний сайт музею ім. М.Булгакова [Електронний
ресурс] - Режим доступу:
<http://www.bulgakov.org.ua/museum.php?lang=ru>
- 20) Офіційний сайт площі «Майдан Незалежності»
[Електронний ресурс] - Режим доступу:
<https://kyivmaps.com/places/maydan-nezalezhnosti>
- 21) Офіційний сайт санаторію «Айболіт» [Електронний ресурс] -
Режим доступу : <http://klpu-sanatoriy.dn.ua/27-aybolit.html>
- 22) Офіційний сайт санаторію «Малятко» [Електронний ресурс]
- Режим доступу : <https://maliatko.in.ua/>
- 23) Офіційний сайт санаторію «Полтава» [Електронний ресурс]-
Режим доступу: <http://poltava-mirgorod.net/>
- 24) Офіційний сайт табору «Горизонт» [Електронний ресурс] -
Режим доступу : <http://horizont.camp/>
- 25) Офіційний сайт табору «Мандрівник-еколог» [Електронний
ресурс] - Режим доступу :
<https://childcamp.com.ua/ua/camp/details/detskiy-lager-puteshestvennik-ecolog>

- 26) Офіційний сайт Чорноморського біосферного заповідника [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://bsbr.org.ua/>
- 27) Рафтингові тури в Україні [Електронний ресурс] - Режим доступу : <https://big.travel/rafting/rafting-v-ukraine>
- 28) Сторінка кафе «April» [Електронний ресурс] - Режим доступу : <https://objor.com/26880-kafe-april.html>
- 29) Сторінка кафе «Podorozh» у Facebook [Електронний ресурс] - Режим доступу : <https://www.facebook.com/pages/%D0%A3%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D1%8C-%D0%9A%D0%B0%D1%84%D0%B5-%D0%9F%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B6/178163206179652>
- 30) Тимошенко І. Музей «Золоті Ворота» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.primetour.ua/uk/excursions/museum/Muzey--Zolotyie-Vorota-.html>
- 31) Формування туристичного продукту та його просування на ринку [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo64.htm

ДОДАТКИ

Додаток А

Києво-Печерська Лавра



Додаток Б

Будинок з химерами



Додаток В

Музей ім. М. Булгакова



Додаток Г

Майдан Незалежності



Додаток Д

Пейзажна алея



Додаток Е

Золоті Ворота



Додаток Ж

Ботанічний сад ім. М.Гришк



Додаток З

Київська фортеця

