

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ ТА МУЗЕЙНО-
ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
Кафедра туристичного бізнесу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему

Роль готельної інфраструктури в розвитку туризму в Україні

здобувача вищої освіти

першого (бакалаврського) рівня

зі спеціальності 242 Туризм і рекреація

Освітньо-професійної програми «Туризмознавство»

КУСТОДІНЧЕВОЇ АННИ ЄВГЕНІЇВНИ

Допущено до захисту:

Завідувач кафедри, доктор

Культурології, доцент

БОЖКО

ЛЮБОВ

ДМИТРІВНА

Науковий керівник:

Старший викладач

ШУМЛЯНСЬКА

НАТАЛЯ

ВОЛОДИМИРІВНА

Харків – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ УТУРИЗМІ.....	6
1.1 Специфіка та сутність готельних послуг.....	6
1.2 Роль готельних послуг у формуванні турпродукту.....	10
Висновки до 1 розділу.....	13
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	14
2.1 Аналіз надання готельних послуг туристам в Україні у довоєнний період.....	14
2.2 Особливості надання послуг туристам у незвичних готелях.....	17
Висновки до 2 розділу.....	22
РОЗДІЛ 3 ПРОЄКТ ОЗДОРОВЧОГО ТУРУ «ТЕРМАЛЬНЕ ЗАКАРПАТТЯ».....	23
3.1 Актуальність створення туристичного продукту та аналіз подібних пропозицій з визначенням цільового сегменту.....	23
3.2 Розробка схеми, технологічної карти, програми маршруту з характеристикою об'єктів показу.....	25
3.3 Вибір засобів розміщення, режиму харчування та транспортного обслуговування туру.....	29
3.4 Калькуляція нового туристичного продукту.....	30

3.5 Туристичні формальності і документація туру	
.....	33
Висновки до 3 розділу.....	35
ВИСНОВКИ.....	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	39
ДОДАТКИ.....	42

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сфера обслуговування є однією з частин повсякденного життя людей. Так, найпростішим прикладом цього є відвідування магазину, де відбувається надання послуг (продаж товару). Проте, ця сфера охоплює різні галузі, об'єднані однією метою, а саме виконання потреб споживачів.

Дана робота направлена на окремий вид підприємств цієї сфери обслуговування, а саме на детальне вивчення готельної індустрії України. Готельний бізнес уявляє собою галузь з високими ризиками, що підвищує рівень конкуренції на ринку послуг. Одним з вузьких напрямків готельного бізнесу є незвичні або концептуальні готелі. Це все зумовило актуальність розгляду світового досвіду розвитку туристичного бізнесу та використання методик в просуванні готельного бізнесу в Україні.

Туристична діяльність в Україні майже зупинилася з початку воєнного стану. Але частина населення, яка має можливість, прагне задовільнити свої потреби у якісному відпочинку. Зараз Закарпаття є одним з відносно безпечних місць для реалізації цих цілей. Також припускаємо, що ця територія буде першою у виборі іноземних туристів після військового стану. Це підтверджує актуальність визначення ролі готельної інфраструктури у туризмі та розробки нового туристичного продукту із використанням незвичних готелів у Закарпатті.

Об'єкт дослідження: готельна інфраструктура в туризмі.

Предметом дослідження є розвиток використання готельної інфраструктури у створенні турпродуктів, зокрема українських.

Мета дослідження визначення ролі готельної інфраструктури у розвитку туризму України.

Для досягнення даної мети було вирішено такі **завдання**:

- Розглянути специфіку та сутність готельних послуг;

- Визначити роль готельних послуг у формуванні туристичного продукту;
- Проаналізувати надання готельних послуг туристам в Україні до військового стану;
- Охарактеризувати особливості надання послуг у незвичних готелях;
- Визначити актуальність створення та цільовий сегмент нового туристичного продукту;
- Розробити схему, технологічну карту, програму маршруту з характеристикою об'єктів показу туру «Термальне Закарпаття»;
- Підібрати засоби розміщення, режим харчування та транспортне обслуговування туру «Термальне Закарпаття»;
- Провести калькуляцію нового туристичного продукту;
- Визначити туристичні формальності та документацію розробленого туру.

Методи дослідження. У випускній роботі використовувалися дослідницькі методи трьох основних типів:

- Описовий, мета якого полягає в тому, щоб зібрати інформацію про певний феномен, явище, систему чи послідовність подій;
- Аналітичний, мета якого полягає в знаходженні причинно-наслідкових зв'язків між різними частинами структур;
- Порівняльний, що розглядає схожість та відмінності з точки зору існуючих тенденцій розвитку.

Практичне значення полягає у розробці авторського туру «Термальне Закарпаття», який може бути реалізований в тому числі в період воєнного стану. Також, матеріали дослідження можуть бути використані під час подальших розробок в контексті популяризації в'їзного туризму України.

Інформаційна база дослідження. Ретельне вивчення наукових праць вітчизняних авторів, зокрема: Гусевої О. [2], Коваленко О. [4], Литовки^о А.

[7], Степанова І. [16] та інших, стало важливим джерелом розуміння основ готельного менеджменту, включаючи аспекти обслуговування, призначення персоналу, стандарти якості та клієнтського задоволення.

Структура кваліфікаційної роботи: вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел із 26 найменувань та 4 додатки. Загальний обсяг 44 сторінка. У першому розділі розглядаються теоретичні аспекти організації готельних послуг, а також їх роль у формуванні турпродукту. У другому розділі роботи проаналізовано готельне обслуговування в Україні, зокрема у незвичних готелях. У третьому розділі розроблений проєкт рекреаційно-оздоровчого туру «Термальне Закарпаття».

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ УТУРИЗМІ

1.1 Специфіка та сутність готельних послуг

Туризм у ХХІ столітті є такою галуззю, що розвивається швидкими темпами. Цей розвиток пов'язаний здебільшого з внутрішніми умовами, що впливають на туристичну діяльність. Наприклад, в епоху пандемії COVID-19, майже всі туристичні агентства і туроператори зіткнулися з проблемою, як відправити туристів на батьківщину. Комфортне і зручне вирішення даної проблеми стало досягнуто тільки завдяки злагодженій роботі туристичних агентств і готельєрів. Тому необхідно розглянути термін «гостинність» і з'ясувати, яка його різниця від терміна «туризм». Огляд літератури показує, що «гостинність» – це більш конкретне поняття, яке задовольняє не тільки потреби туристів, а й потреби широкої громадськості. Слід наголосити, що гостинність є основною частиною туристичної діяльності, оскільки, згідно з визначенням, «гостинність – це дружній і люб'язний прийом, готовність сумлінно прийняти людей у будь-який період доби». Індустрія гостинності охоплює різні сфери людської діяльності, включно з туризмом, відпочинком, розвагами, готельною та ресторанною справою, громадським харчуванням та екскурсійним обслуговуванням[23].

Сфера обслуговування є висококонкурентною галуззю. Тому необхідний структурний підхід. Наприклад, структурасфери гостинності включають у себе послуги транспорту, громадського харчування та розваг. Ще одним важливим компонентом якісного туристичного бізнесу є маркетингова концепція управління. Ця концепція лежить в основі індустрії гостинності. Головна мета – надання послуг потенційним споживачам, туристам, і створення домашньої атмосфери, що відповідає всім потребам і вимогам клієнтів [3].

Таким чином, будь-яка поїздка людини, в незалежності від місця його

перебування, повинна супроводжуватися доброзичливим ставленням персоналу, що надає ці послуги. Доволі часто постає питання невідповідності очікувань споживачів та якості обслуговування з боку персоналу, що сприяло виникненню такого виду обслуговування як «самообслуговування». Основна мета якого обслуговування з мінімальним контактом людей. Проте, треба наголосити, що не всі задоволені контактом з машинами, через не досконале володіння технікою та відсутністю живого спілкування. Підприємства намагаються довести, що автоматизовані механізми є лише помічниками, а не конкурентами людей. Як було вже зазначено раніше, готельний бізнес є досить висококонкурентним та вимагає нових ідей залучення клієнтів. Відмічається, що найчастіше це спосіб маніпуляції цінами. Найчастіше це реалізується такими способами:

- A. Знижки для постійних клієнтів.
- B. Знижки для груп.
- C. Знижки для турагентів.

Також ще одним дієвим способом є система винагороди клієнтів. Головна мета якої стимулювання гостей вибирати саме цю компанію (бонусна система). Така система ефективно діє в мережі готелів «Marriot», «Hilton» «VertexGroup». Така бонусна система може розповсюджуватися не тільки в готельній мережі, а й в якості інтеграції з супутніми компаніями. Так, «Marriot» співпрацює з 14 авіакомпаніями світу [17].

Готельна індустрія є важливим компонентом туризму. Його розвиток на національному та міжнародному рівні залежить від фізико-технічних ресурсів готельної індустрії, кількості та різноманітності її філій і якістю запропонованих послуг. Саме готельні підприємства надають сучасні послуги з ведення і розміщення бізнесу, що є головною функцією у сфері надання туристичних послуг. Тому дуже важливим є етап вивчення поняття «готельні послуги»[2].

Глибоке теоретичне розуміння даного питання сприяє більш

ефективній та організованій діяльності, зростання матеріально-технічної інфраструктури, адекватного кадрового забезпечення, систем бронювання номерів і повному забезпеченню потреб туристів. Від самого початку під готельними послугами розуміли підприємницьку діяльність, що має зв'язок з виробництвом та наданням платних послуг з розміщення в готелях. Пізніше, у міру зростання попиту на туристів і прагнення готелів розширити спектр своїх послуг, вони стали пропонувати послуги харчування та напоїв на додаток до послуг проживання. Іншими словами, готельну індустрію сьогодні можна розглядати у двох широких і вузьких сенсах. У першому випадку готельна індустрія охоплює дві головні групи надання послуг, а саме розміщення і харчування; у другому лише розміщення.

Також, існують засоби розміщення, що не належать до готельного бізнесу. До них належать санаторії, будинки відпочинку, дитячі табори відпочинку та котеджі дитячих садків. Ці заклади не включені до готельної індустрії, оскільки розміщення не є їхнім основним рід діяльності, а ціни в них не високі та, як правило, близькі до виробничих витрат.

Готельні послуги мають такі складові:

- 1) послуги, які надають спеціальні номери, тобто саме місце ночівлі;
- 2) послуги, що надаються персоналом готелю (прибирання номерів, реєстрація клієнтів, харчування).

Основним елементом послуг розміщення зазвичай є номер готелю (приміщення, яке обладнане для роботи, відпочинку, сну). Основна функція номера – наявність спальні. В залежності від потреб гостей та призначення готелю не менш важливою функцією є можливість працювати в номері (зазвичай це письмовий стіл, телефон, принтер, комп'ютер та Інтернет у готелях бізнес-класу)[2].

Незалежно від площі, категорії та зручностей, у кожному номері повинно бути ліжко, стіл або приліжкова шкавчик біля кожного ліжка, стільці або крісла залежно від кількості гостей, освітлення у всіх кімнатах,

кошик для сміття, міні-бар і довідник із номерами телефонів основних служб готелю.

Будь-яке готельне господарство підпорядковано Державному Стандарту України. Так, основними нормативними документами є ДСТУ 4268:2003 та ДСТУ 4269:2003[13]. Згідно них існує поділ послуг на головні та другорядні. Другорядні послуги включають басейни, тренажерні зали, конференц-зали, прокат автомобілів, хімчистку, пральню, перукарню та послуги масажу. Послуги розміщення сьогодні сприймаються як буденне і для збільшення клієнтів треба розвивати послуги, які відрізняють готель від інших готелів тієї самої категорії. З огляду на специфічність даних послуг було встановлено, що для отримання цих послуг необхідно, щоб до процесу споживання були залучені як споживачі, так і постачальники. Для того щоб надати послугу, персонал готелю має перебувати в безпосередньому контакті зі споживачем. Для споживача цей контакт є обов'язковою частиною самих послуг[4].

Готельні послуги не є матеріальними речами, їх не можна побачити або пощупати. Щоб оцінити послугу, її треба спочатку спожити. Послуга є обіцяною виконати дію для задоволення потреби клієнта. Готельні послуги не відчутні і не можуть бути підготовлені заздалегідь. Готельні продукти повинні вироблятися з урахуванням реальних потреб клієнтів та задовольняти їх у визначені терміни.

Якість даних послуг варіюється в залежності від того, хто постачає послуги. Кваліфікація, настрої та інші чинники можуть впливати на якість послуг. Зрештою, один і той самий постачальник послуг може надавати послуги споживачам абсолютно по-різному (наприклад, якість наданих послуг є вищою на початку дня, коли в постачальника послуг більше енергії, порівняно з кінцем дня, коли енергії не вистачає). Відмінності в послугах часто призводять до незадоволеності споживачів [15].

Готельні послуги використовують різні споживачів, що мають свої

вподобання і бажання та різний рівень доходу. Однак це не обов'язково значить, що всі гості даного готелю мають однакові вподобання та потреби. Ви можете виявити, що навіть клієнти одного й того самого готелю мають різні мотиви та цілі (ділові мандрівники чи туристи). Мандрівники, метою яких є відпочинок, більш чутливі до підвищення цін. Тобто, якщо ціни непомірно високі, вони оберуть інше місце для проведення відпустки. У ділових мандрівників такої можливості немає, оскільки вони не можуть змінити місце ділової поїздки через підвищення цін на проживання. Гості, яким організація оплачує проживання, намагатимуться зупинитися в комфортабельніших і дорожчих місцях із додатковими послугами, таких як телефон і доступ до Інтернету, сервіс бізнес-центру та конференц-залів[7].

Оскільки актуальність готельних послуг є нерівномірною і сезонною, готелі і кемпінги мають обов'язково мати достатній запас номерів, матеріальних ресурсів і робочої сили.

Постійна готовність готелів до прийому та обслуговування туристів вимагає одночасної присутності керівництва, адміністраторів, портьє, консьєржів, офіціантів та служб бронювання готелів. Це підтримує ефективність використання персоналу.

1.2 Роль готельних послуг у формуванні турпродукту

Важливі складові турпаketу можуть варіюватися залежно від типу туру та індивідуальних потреб туристів, але основні складові, які часто включаються в турпаketи, включають[14]:

1) Транспорт: Це включає перельоти, трансфери з аеропорту до готелю, внутрішні переїзди (наприклад, автобусні чи залізничні поїздки), а також організацію транспорту під час екскурсій та активних видів відпочинку.

2) Проживання: Готельні номери або інші варіанти проживання, такі як вілли, апартаменти, кемпінги і т.д. Залежно від типу туру та бюджетних умов, можуть пропонуватись різні рівні комфорту та типи проживання.

3) Харчування: Турпакет може включати різні варіанти харчування, такі як сніданки, напівпансіон, повний пансіон або все включено. Це може варіюватися від туру до туру і від готелю до готелю.

4) Екскурсії та активності: Включення екскурсій, оглядових маршрутів, культурних програм, спортивних заходів чи інших видів активного відпочинку може бути важливою складовою турпакету. Це дозволяє туристам досліджувати місцеві визначні пам'ятки, познайомитися з культурою та отримати нові враження.

5) Послуги гіда або супроводу: У деяких турпакетах може бути включена послуга гіда або супроводу, яка надає туристам додаткову інформацію, допомагає в організації програми, перекладає мовні бар'єри та забезпечує безпеку.

Тож, готельні послуги відіграють ключову роль у формуванні туристичного продукту. Готелі є ключовими складовими туристичної інфраструктури, і якість їх обслуговування може суттєво впливати на задоволення туристів і їх загальне враження від подорожі.

Одним з основних аспектів готельних послуг є комфорт та зручність проживання для гостей. Готелі повинні забезпечувати комфортабельні номери з усіма необхідними зручностями, такими як зручні ліжка, санвузли, кондиціонери, телевізори, безкоштовний Wi-Fi та інші засоби забезпечення комфорту. Якість готельних послуг повинна відповідати вимогам різних категорій гостей, починаючи від економ-класу до розкішних готелів[13].

Готелі також надають додаткові послуги, які можуть включати ресторани, бари, фітнес-центри, спа-салони, басейни, конференц-зали, послуги з прання та прибирання, трансфери і багато іншого. Ці додаткові послуги можуть створювати додатковий комфорт та зручність для гостей та збільшувати загальну цінність проживання[9].

Готелі також мають важливу роль у створенні атмосфери та враження від місця проживання. Наприклад, готелі можуть мати свою унікальну

архітектуру, дизайн і стиль, що впливає на настрій та емоції гостей. Вибір готелю може також залежати від його розташування, якщо туристи хочуть бути ближче до певних туристичних атракцій або визначних місць.

Говорячи про місце готельного господарства в індустрії туризму, варто зазначити, що на сферу готельних послуг (включаючи послуги всіх типів закладів розміщення) припадає до 65% працівників туристичної сфери та 68% доходів сектору. Ці цифри яскраво свідчать про те, що готельне господарство є основою всієї індустрії туризму [18].

Заклади розміщення та харчування органічно інтегровані в індустрію туризму: турист, як відвідувач регіону, повинен мати принаймні харчування та житло. Якщо дестинація не має достатньої кількості та якості закладів розміщення та харчування, то ця обставина не дає можливості розвиватися туризму, оскільки масові туристи відмовляються від подорожей у цьому напрямку[20].

Готелі та інші заклади розміщення також тісно пов'язані з діловим, культурним і спортивним життям регіону, в якому вони розташовані. Такі події, як фестивалі, спортивні змагання, конференції та концерти відомих артистів, приваблюють глядачів з різних регіонів. Учасники таких заходів часто одночасно стають клієнтами готелю, підкреслюючи тим самим взаємодію різних складових туристичної інфраструктури.

Комплексність готельних підприємств, які пропонують додаткові послуги до послуг розміщення, харчування, дозвілля, транспорту та туризму, дозволяє говорити про готельне господарство як мініатюрну індустрію туризму. Так само процеси, що відбуваються у всій індустрії туризму, відображаються на основних показниках функціонування готелю, а вони визначають показники туристичної діяльності в цьому напрямку. Будівництво нових готелів може значно підвищити привабливість дестинації та збільшити потік туристів і, навпаки, застаріла готельна база може призвести до зниження туристичної активності в регіоні та зниження його

конкуреноспроможності на туристичному ринку.

Висновки до 1 розділу

У даному розділі було досліджено специфіку та сутність готельних послуг. Визначено, що під готельними послугами від самого початку розуміли підприємницьку діяльність, пов'язану з виробництвом та наданням платних послуг з розміщення. Також, розглянуто види готельних послуг.

Наступним було висвітлено роль готельних послуг у формуванні туристичного продукту. Підтверджено, що готелі є ключовими складовими туристичної інфраструктури, і якість їх обслуговування може суттєво впливати на задоволення туристів і їх загальне враження від подорожі.

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТУРИЗМІ СВІТУ ТА УКРАЇНИ

2.1 Аналіз надання готельних послуг туристам в Україні у довоєнний період

Готельна індустрія в Україні пройшла значний розвиток протягом останніх років. Зростання туризму, розвиток бізнесу та покращення інфраструктури стали ключовими факторами, що сприяють розширенню та покращенню готельних послуг в країні.

До періоду воєнного стану в Україні ринок готельної нерухомості зростав мінімум на 10-15% на рік. У країну зайшли нові авіалінії, значно покращено інфраструктуру в регіонах, побудовано дороги. Усе це сприяло стрімкому розвитку внутрішнього та в'їзного туризму, спонукало інвесторів вкладати гроші у будівництво готелів [22].

У 2021 році понад 200 тисяч туристів прибули з Аравійського півострова через західний регіон України, а особливо в Буковель. Для них наша країна стала альтернативою альпійським курортам – Австрії, Швейцарії, Італії. Дев'ять із десяти опитаних відпочивальників сказали, що хотіли б повернутися в Україну. На півдні збільшилася кількість мандрівників з Ізраїлю, Туреччини та Балкан. Щороку кількість іноземців зростала на 20-30%. Розвиток туризму збільшив середню надбавку за послуги розміщення в середньому на 12-15% і зробив готельну індустрію все більш привабливою для інвесторів [22].

Порівняно з будь-яким іншим видом нерухомості, таким як будівництво чи купівля бізнес-центрів чи складів, рентабельність квадратного метра готельних комплексів завжди була як мінімум на 5-10% вищою. За останнє десятиліття вартість сектору гостинності зросла на 110%. У Буковелі цей показник становить 150-180%, тобто нерухомість подорожчала майже втричі. В інших регіонах – Києві, Одесі, Львові – двома

частинами. Ті, хто будував готелі на початку 2000-х років, вже знецінилися в експлуатації і навіть подвоїли капіталізацію своїх споруд[17].

Одним із важливих трендів в готельній галузі України є збільшення кількості та якості готельних об'єктів. В крупних містах, таких як Київ, Львів, Одеса та Харків, спостерігається активна будівництво нових готелів, а також реконструкція та модернізація існуючих. Це сприяє зростанню числа номерів та розширенню вибору для туристів. Популярними напрямками розвитку готельних послуг є збільшення кількості готелів з різними рівнями комфорту та цінovими категоріями. В Україні можна знайти як економ-клас готелі, так і розкішні 5-зіркові готелі, які відповідають світовим стандартам[7].

Також варто відзначити розвиток готелів-бутіків, які набувають популярності серед туристів. Ці невеликі готелі зазвичай мають вишуканий дизайн, унікальну атмосферу та персонал, що надає індивідуальний підхід до кожного гостя.

Застосування сучасних технологій у готельній галузі також відіграє важливу роль у розвитку. Бронювання готельних номерів через Інтернет стало стандартом, а багато готелів використовують електронні ключі, системи керування гостьовими заявками та інші інновації, щоб забезпечити зручність та задоволення гостей.

Українські готелі мають свої особливості та переваги у наданні обслуговування, які цінують як внутрішні, так і іноземні туристи при плануванні своєї поїздки. Ось деякі з них:

- 1) Гостинність і тепла атмосфера: Україна славиться своєю гостинністю, і це відображається у стилях обслуговування готелів. Персонал готелів завжди намагається зробити перебування якомога комфортнішим і затишним. Вони зазвичай привітні, готові допомогти та відповісти на запитання.

- 2) Розмаїтість готельних типів: Україна пропонує різні типи готелів, що задовольняють потреби різних категорій туристів. Ви зможете знайти готелі

різних рівнів комфорту та цінових категорій, починаючи від економ-класу і до розкішних 5-зіркових готелів. Багато готелів в Україні розташовані в непосредственной близькості до природних пам'яток, які включають гори, ліси, озера та річки. Це створює чудову можливість для відпочинку, активного відпочинку та насолоди природою.

3) Сніданок включено: Багато готелів в Україні пропонують сніданок включено у вартість проживання. Це зазвичай шведський стіл або вибір з обмеженого меню, де ви можете смакувати страви різних стилів і смаків.

4) Унікальність та індивідуальний підхід: Деякі готелі в Україні, зокрема готелі-бутики, відрізняються своїм унікальним дизайном та атмосферою. Вони нерідко розташовані в історичних будівлях та мають свої неповторні риси. Персонал таких готелів зазвичай надає індивідуальний підхід до кожного гостя, створюючи особливу атмосферу.

5) Мовна підтримка: Багато готелів в більшому місті, особливо в туристичних центрах, мають персонал, який володіє англійською мовою або іншими мовами. Це допомагає забезпечити зручну комунікацію та розуміння між гостями та персоналом готелю.

6) Відносно низькі ціни: Порівняно з іншими країнами Європи та світу, готельні послуги в Україні можуть бути більш доступними[12].

Розвиток готельних послуг в Україні сприяє зростанню турпотоку та покращенню іміджу країни як привабливого туристичного напрямку. Заходи уряду та інвестиції в готельну інфраструктуру сприяють привабливості України для міжнародних туристів та розвитку внутрішнього туризму. Однак, важливо продовжувати працювати над покращенням якості готельних послуг, навчанням персоналу та стандартами обслуговування, щоб задовольнити різноманітні потреби туристів і стимулювати повторні візити.

Україна має потенціал стати все більш привабливою туристичною дестинацією, і розвиток готельних послуг грає ключову роль у досягненні цієї мети. Забезпечення високої якості проживання та задоволення потреб

туристів сприятиме подальшому розвитку туризму в Україні та залученню більшого числа міжнародних гостей.

2.2 Особливості надання послуг туристам у незвичних готелях

Сучасні мандрівники представляють унікальні умови для ринку розміщення, які готельєри повинні прийняти. Готельєри всього світу відзначають, що сучасний готельний ринок у багатьох розвинених країнах зазнає значних змін внаслідок впливу мінливих уподобань мандрівників. Багато туристів шукають нових вражень і більше не зацікавлені в стандартних умовах сучасних готелів. Схожі послуги, що переважають у великих мережах готелів, починають набридати туристам. Багато бізнесменів проводять багато часу в таких готелях і хочуть отримати враження не тільки від огляду пам'яток архітектури, а й від умов проживання під час відпустки. Саме тут і з'явилося нестандартне розміщення туристів. Дані готелі називають концептуальними, оскільки вони відповідають певній концепції. Хоча Україна в цій царині не така хороша, як Європа, їй є чим пишатися. Експерти склали список із семи готелів із нестандартним підходом, які будуть розглянуті більш детально в даному розділі.

Розглянемо незвичні українські готелі [15]:

1. Готель «Історія». Цей готель присвячений найбагатшій історії України, а точніше різним її періодам. Будівля є темно-сіра споруда, яка в темний час доби освітлюється красивими ліхтарями, перетворюючись на по-справжньому казковий будинок. Номери готелю названі відповідно до різних етапів української історії й оформлені у такому ж стилі. Тут можна зупинитися в атмосфері Скіфії, Козацтва, Трипілля чи Київської Русі.

2. Дизайн готель «11 Mirrors», Київ. У центральній частині столиця, неподалік її головних архітектурних та історичних пам'яток, знаходиться ще один оригінальний готель. У його неповторному дизайні чудово поєднується сучасний стиль і краса, витонченість та нейтральні відтінки. Саме така ідея добре сприяє створенню позитивного настрою та організації повноцінного відпочинку. Усі номери готелю обладнані плазмовим телебаченням, міні-барами та сейфами.

3. Арт-готель «Баккара» у Києві. Головною особливістю арт-готелю Баккара є те, що він розташований на воді. Цей унікальний заклад задумали та втілили засновники ресторанного бізнесу «Козирна карта». Готель є плаваючою баржею, всередині якої затишно, світло і тепло. З вікон номерів готелю можна насолоджуватися чудовими краєвидами на березі Дніпра. Зовнішнє оздоблення готелю нагадати вам морський лайнер. Його дах здивує яскраво-синім кольором, а стіни – своїм різнобарвним оформленням. Усередині Баккара радує око світлими відтінками, а її вінтажні меблі дозволяють розслабитися в атмосфері вишуканості та розкоші.

4. Замок «Радомишль» у однойменному місті. Цей готель-замок входить до складу історичного комплексу "Радомисль". знаходяться номери, оформлені в привабливому ранньо-модерному стилі. Незважаючи на те, що вони в чомусь схожі на чернечі келії, їхнє оформлення в теплих кольорах наповнює простір затишком. Меблі готелю зроблені з дерева або плетені. Її унікальний дизайн дозволить поринути у епоху 18 століття.

5. Готель «Тридев'яте царство» в Скалі Подільській. Екстер'єр цього готелю виконаний у вигляді загадкового казкового замку. Він побудований з дерева та каменю. Оригінальна форма вікон дозволяє опинитися тут немовби у старовинній епосі лицарів. Чудовою родзинкою ландшафтного дизайну служить невеликий паркан із каменю. Відпочинок у такому готелі насичує позитивними емоціями та найприємнішими враженнями [10].

6. Еко-готель «Friend House» під Дніпром. Головною особливістю даного готелю є побудова з біологічно та екологічно чистих матеріалів. Перед початком будівництва було проведено спеціальне дослідження енергетичного та інформаційного сектору району, і будівля стоїть так, наче вона з'явилася в результаті. Вікна тут великі, а кімнати такі ж світлі, як і вулиця. Інтер'єр з його численними освітленими сонцем прорізами милує око.

7. «Услава»– це етнічна база відпочинку на мальовничому березі Дніпра. Тут ви можете зупинитися в красивому і затишному будинку біля самої кромки води. Номери, схожі на колиски, затишно огинають річкові хвилі. На другому поверсі є простора зона для відпочинку, риболовлі та дайвінгу. З вікон готелюможна побачити захоплюючий вид на долину Дністра і природний парк «ПодільськіТовтлі».

Таким чином, Україна є досить розвиненою в цьому напрямку, так як кожен з даних готелів має плюси та переваги.

Як ми переконалися, концептуальні готелі – найкращий вибір для того, хто хоче відчувати «вау»-ефект не тільки в обслуговуванні, а й у дизайні. Є багато людей, які готові вдягнути шкуру хом'яка, стати бранцями або лицарями, носити корони або жебраками і платити за яскраві враження, що отримують від відпочинку та подорожей. Тому в цьому розділі ми вирішили оцінити концептуальні готелі порівняно з класичними [9]. На діаграмінаведено коефіцієнти місткості досліджуваних готелів (Рисунок 1).



Рис. 1 Аналіз номерного фонду концептуальних готелів України

Можна дійти висновку з даної діаграми, що в Україні більшість концептуальних готелів невеликі за площею та маломісткі [12]. Проведемо

порівняльну характеристику досліджуваних готелів за ціновою політикою (рисунок 2).

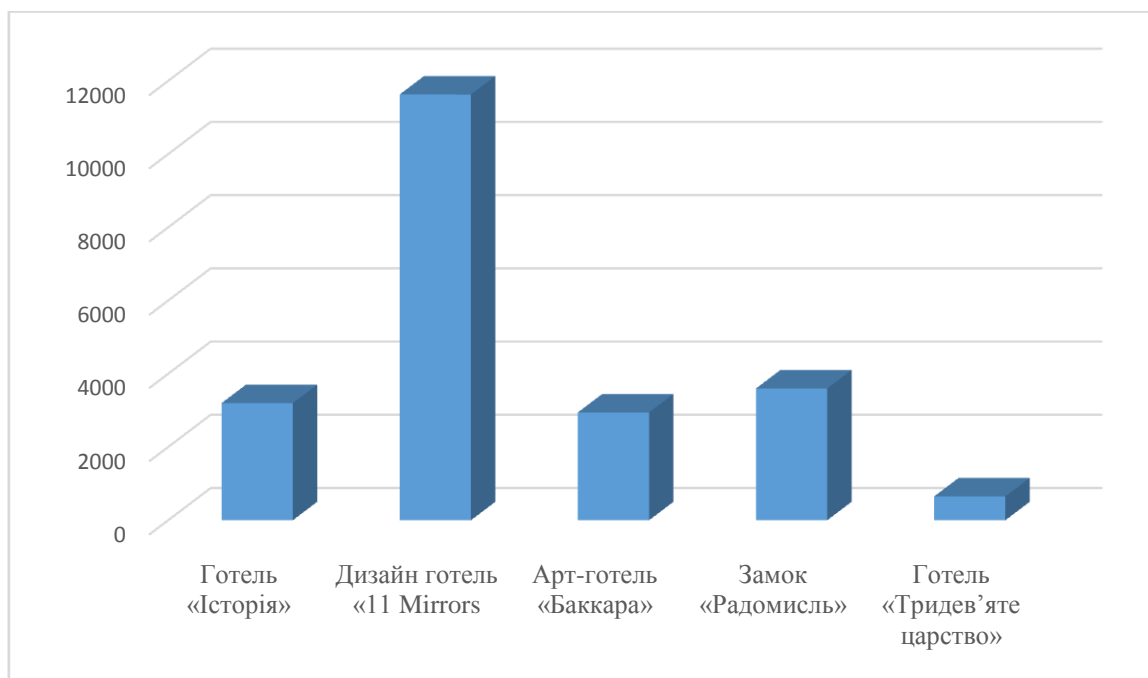


Рис. 2 Цінова політика концептуальних готелів України

Отже за ціновою політикою найдорожчим концептуальним готелем є Дизайн готель «11 Mirrors», а найдешевшим готель «Тридев'яте царство». Таким чином, проведемо їх детальну характеристику.

У мальовничому селі Скала-Подільська Тернопільської області знаходиться казковий палац. Однак це особливе місце. Це незвичайний рекреаційний комплекс під назвою «Тридев'яте царство». В даному готелі відвідувачі можуть насолодитися першокласними послугами за розумними цінами. На території комплексу багато зелених насаджень, прогулянкових стежок і літніх ігрових майданчиків. Для гостей, які прибули на особистому автомобілі, передбачено просторе паркування. Оформлення офіційного сайту, на мою думку, не притягує туристів, бо оформлена в темних тонах (чорному). Інформації про готель мало, не має опису послуг, а також інформації про інфраструктуру. Цінова політика відповідає бюджетному відпочинку, та коливається від 500грн до 1100грн [10].

Розглядаючи Дизайн готель «11 Mirrors», можна підтвердити, що він є преміум-классу готель, так як найдешевший номер коштує 190€(або

7368,02грн), а найдорожчий 330€(або 12797,10 грн). Сайт готелю приваблює структурованим викладом матеріалу. Інформація розділена по розділам, має інтерактивний характер. Отже сайт готелю [9] має такі розділи:

1. Про нас: готель, «madebyoriginals», «Designhotels», пропозиції, галерея, віртуальний тур, путівник.
2. Номери: «Courtyard Standard Room», «Incognito Superior Room», «Desire Deluxe Room», «Signature Premium Room», «Lifestyle Executive Suite».
3. Послуги: наші послуги, фітнес та SPA, краса та здоров'я, зустрічі та заходи, консьєрдж.
4. Про ресторан: панорамний ресторан та лаунж бар.
5. Новини: для медіа.
6. Контакти: інформація для партнерів, кар'єра.

«11 Mirrors» є спільним проєктом В. Кличка та Р. Олексенко. Так, в 2018 році було відкрито ресторан-бар на даху, створений в партнерстві з World Class. Перші гості відкриття стали тими, хто оцінив фірмові мікси та колекцію представленого алкоголю.

«11 Mirrors» — це відзначений нагородами дизайн-готель з відмінним стилем, винятковим характером і якісним обслуговуванням. Цей бутик-готель розташований в історичному, культурному та діловому центрі Києва, всього за кілька кроків від Українського національного оперного театру. Готель складається з 50 номерів, які відрізняються інноваційним дизайном. «11 Mirrors» — це одинадцять відображень успішної особистості: допитливість, оптимізм, сміливість, пристрасть, креативність, почуття гумору, незалежність, впевненість, надійність, щедрість та гармонія. Він був нагороджений багатьма відзнаками. У 2016 році 11 Millers отримав дві важливі нагороди: Найкращий міський готель світу і Найкращий міський готель Європи.

Отже, хоча незвичайні готелі приваблюють туристів, вони мало використовуються туроператорами. Існує багато перспектив щодо створення

турпродуктів з цими готелями.

Висновки до 2 розділу

У другому розділі даної роботи розглядається надання туристам готельних послуг в Україні до військового стану. Було визначено динаміку розвитку ринку готельного господарствата чинники, які на це вплинули. Описано переваги притаманні даній сфері в Україні та майбутні виклики.

Наступним завданням було проведення дослідження послуг, які надаються туристам у незвичайних готелях. Для цього було виокремлено ряд концептуальних готелів, оцінено такі показники, як місткість готелю, цінову політику та рейтинг готелю за версією сервісу «Booking». Результати представлено у виді діаграм. Для більш детальної характеристики обрано найдорожчий – дизайн-готель «11 Mirrors» та найдешевший – «Тридев'яте царство».

РОЗДІЛ ЗПРОЄКТ ОЗДОРОВЧОГО ТУРУ В ЗАКАРПАТТЯ

3.1 Актуальність створення туристичного продукту та аналіз подібних пропозицій з визначенням цільового сегменту

З початку періоду військового стану в Україні, туристична діяльність майже повністю призупинилася. Проте частина населення, яка має можливість, прагне задовільнити свої потреби у якісному відпочинку. Закарпаття є зараз відносно найбезпечнішою територією для цих цілей. Також, теоретично, ця територія буде пріоритетною у виборі іноземних туристів після військового стану. Це підтверджує актуальність створення нового туристичного продукту з маршрутом по Закарпаттю.

Оздоровчий тур є одним з форм рекреації людини, який є обов'язковим для вдалого функціонування людського організму. Обраний регіон України відомий своєю природною красою, гірськими пейзажами, термальними джерелами та багатою культурною спадщиною. Таким чином, був розроблений тур «Термальне Закарпаття».

Проаналізувавши структуру внутрішнього туристичного ринку та особливості попиту ми дійшли до висновку, що у випадку туру за описаним у даній роботі маршрутом основними споживачами можуть виступати:

1. Групи населення молодого та середнього віку, також сім'ї з дітьми.
2. Організовані студентські групи та групи працівників певних підприємств у рамках організації корпоративного відпочинку.
3. Населення з рівнем доходу від середнього та вище.
4. Споживачі зацікавлені у пасивному та оздоровчому відпочинку.
5. Військові та їх сім'ї.

При цьому, існує ряд можливостей для розширення сегменту споживачів вищезгаданого туру. Для прикладу, на нашу думку, існує великий потенціал залучення іноземних туристів враховуючи особливості вітчизняної економіки, відносно дешевизну туристичного продукту у відношенні до

іноземних валют, а також якість послуг. У першу чергу, можна залучати громадян Польщі, Словаччини та інших сусідніх країн після закінчення воєнного стану в нашій країні. Таким чином ми урізноманітнимо профіль потенційного клієнта, популяризуємо вітчизняний продукт та створимо умови для розвитку індустрії та роботи на зовнішній ринок. При цьому, за умов популяризації туру серед іноземців, можна залучити відпочивальників з доходом нижче середнього, що зробить даний туристичний продукт більш масовим. Тому, тур «Термальне Закарпаття» націлений і на іноземного туриста, зокрема, на вихідців з України, що мешкають за кордоном, а також для жителів України. Закарпаття є оптимальним регіоном для туристів, які бажають не лише відпочити, а й оздоровитися.

Конкуренція на ринку з подібними пропозиціями досить висока. Перш за все було виділено українського туроператора «Відвідай». Попри велику спокусу організувати для туристів поїздки за кордон, де можна більше заробити та отримати кращу туристичну інфраструктуру, команда «Відвідай» вирішила розвивати туризм виключно в Україні. Вони орієнтуються у роботі не лише зі співвітчизниками, а й зробити нашу країну відкритою для іноземців. Для того, щоб якомога більше людей познайомилися з Україною, туроператор пропонує подорожі за доступними цінами та має понад 200 турів та екскурсій, більшість з яких користуються великою популярністю. Є також ексклюзивні маршрути, які не пропонує жодне інше туристичне агентство.

Більшість турів розраховані на 3-4 дні, включають транспорт та проживання зі сніданками. Екскурсійне насичення турів, на нашу думку, недостатнє але наповнюється за бажанням. Проте, група може складатися з туристів з різним бюджетом.

Якщо проаналізувати конкурентів і туркомпанії, які пропонують тури для іноземців в Україну, то можна зробити наступні висновки. По-перше, таких турів досить мало. По-друге, вони недостатньо розрекламовані, тому іноземці можуть навіть не підозрювати про можливість чудового відпочинку

в Україні. Також немає концентрації уваги та спеціальних пропозицій для українців, які проживають за кордоном.

3.2 Розробка схеми, технологічної карти, програми маршруту з характеристикою об'єктів показу

Ми обрали для свого туру наступний маршрут (Мукачево – Косино – Берегове – Хуст). Пункт збору туристів і кінцева точка – ЖД вокзал міста Львів. Карта-схема маршруту туру «Термальне Закарпаття» в Додатку А.

Технологічна карта туристичної подорожі

За маршрутом: Львів– Мукачево – Косино –Берегове – Хуст – Львів.

Назва маршруту «Термальне Закарпаття»

Основні показники маршруту :

Вид маршруту _____ лінійний, груповий, комбінований

Протяжність маршруту (км) _____ 589 км.

Тривалість подорожі (діб) _____ 5 днів/4 ночі

Кількість туристичних груп ____ 6

Кількість туристів у групі ____ 16

Всього туристів на маршруті ____ 96

Початок обслуговування на маршруті першої групи —01.07.2023;

Початок обслуговування останньої групи _____ 15.09.2023

Закінчення обслуговування останньої групи — 19.09.2023;

Таблиця 1

Графік заїздів

Місяць	Кількість туристів в місяць	Графік заїздів туристичних груп за місяцями	Кількість груп в місяць
Липень 2023	32	01.07.2023 – 05.07.2023 15.07.2023 – 19.07.2023	2
Серпень 2023	32	01.08.2023 – 05.08.2023 15.08.2023 – 19.08.2023	2
Вересень 2023	32	01.09.2023 – 05.09.2023 15.09.2023 – 19.09.2023	2

Керівник туристичного підприємства, яке обслуговує маршрут_____

Програма туру «Термальне Закарпаття»

Таблиця 2

Програма турот «Термальне закарпаття»

День 1	8:00	Виїзд зі Львову
	12:00	Обід в Мукачево
	13:30	Відпочинок в аквапарку «Карпатія»
	17:00	Прогулянка містом та вечеря
	20:00	Повернення до готелю
День 2	8:30	Йога на свіжому повітрі
	9:00	Сніданок
	10:30	Екскурсія по місту Мукачево та до замку «Паланок»
	13:00	Обід
	14:00	Виїзд до Косино
	15:00	Відпочинок у оздоровчо-рекреаційному комплексі «Косино»
	18:30	Вечеря у готелі
День 3	8:30	Йога на свіжому повітрі
	9:00	Сніданок
	10:00	Виїзд до Берегового
	11:00	Відпочинок у термальних басейнах у комплексі «Жаворонок»
	17:00	Дегустація вин та вечеря у «Шато Чизай»
	20:00	Поселення в садибах сільського туризму
День 4	8:30	Йога на свіжому повітрі
	9:00	Сніданок
	10:00	Виїзд до міста Хуст
	11:30	Прогулянка містом, вільний час
	13:00	Обід-дегустація закарпатських страв
	15:00	Відпочинок у новому термальному комплексі «Apartel Rikka Khust»
	20:00	Повернення до готелю
День 5	8:30	Йога на свіжому повітрі
	9:00	Сніданок
	10:00	Виїзд до Львову
	17:00	Прибуття до Львову, кінець туру.

Якщо стародавній Ужгород – це серце Закарпаття, то Мукачево – його душа. Оточене величними горами, це одне з наймальовничіших міст України,

відоме своєю унікальною історією. На своїй, здавалося б, невеликій території Мукачево зібрало вражаючу кількість унікальних пам'яток епохи ренесансу, готики та бароко. Це місто еkleктичного стилю, ароматних купажів вин на привітних вуличках, приголомшливої аури та потужної енергетики. Атмосфера та історія міста зачаровують навіть найдосвідченішого мандрівника.

Аквапарк «Карпатрія» у серці Мукачева містить 11 басейнів (3 термальні), відкритий хвильовий басейн 40х40 метрів, 4 види водяних гірок. Також є відкритий оздоровчий басейн, який працює навіть у зимовий період. Басейн-ріка, який проходить крізь всю аквазону. Два дитячих басейни для різних вікових категорій. Можна відвідати Spa-зону, що включає: хамам, соляну кімнату, інфрачервону сауну, лазню та джакузі.

Туристи відвідують унікальну фортецю Паланок у нашому турі. Замок стоїть на вулканічній горі висотою 68 метрів над долиною річки Латориця. За свою історію фортеця була резиденцією багатьох князів і багатих баронів, її фортеця і вежі були зруйновані в численних битвах, тут навіть була створена політична в'язниця. Але це тільки зміцнило замок. «Паланок» прозвали «Замком Волі», адже його так і не здобули.

Ідеальне місце для велнес-туризму – оздоровчо-рекреаційний комплекс «Термальні води Косіно». Він розташований на шлейфі термальних вод, що простягається на частині території європейських країн, таких як Франція, Італія, Швейцарія та Балканський півострів. Гарячий гейзер термальної води випливає з джерела на глибині 1190 метрів і потрапляє в термальний басейн з температурою 40-45 °С. Це місце призначене для всіх, хто любить термальні процедури на свіжому повітрі, які корисні для їхнього здоров'я, незалежно від погоди. Комфортні сидіння з гідромасажем для спини та ніг, підводний аеромасаж для нижньої частини тіла, два гідропістолети для ефективного масажу верхньої частини тіла, приємна музика та спокійні кольори створюють розслаблюючу атмосферу. Також у туристів є можливість

продовжити спа-процедури в королівських саунах і масажному кабінеті.

Відвідавши Берегово, відпочинок туристам точно запам'ятається. Тут можна повністю поринути в атмосферу зустрічі європейських культур, подивитися історичні пам'ятки та архітектурні досягнення, скуштувати найсмачніші національні українські та угорські страви.

У комплексі «Жайворонок» у Берегово туристи відвідають термальні басейни з водою, яка має унікальні цілющі властивості. Вода, якою наповнюються басейни комплексу, надходить безпосередньо зі свердловин глибиною 1200 м, тобто не проходить жодної технічної та хімічної обробки. І завдяки цьому гості комплексу отримують можливість відчути на собі цілющу силу. Додатково гостям пропонується джакузі, фішпілінг, равликотерапія, парафінотерапія. Готові надати свої послуги професійні масажисти.

Винний туризм – невід'ємна частина відвідування Закарпаття. Шато являє собою маєток, оточений виноградниками. Саме ця французька концепція та її естетика надихнули засновників «Шато Чизай» біля старовинного міста Берегово. Відвідування входить до програми нашого туру і виглядатиме наступним чином: екскурсія по території Шато Чизай; екскурсія «Музей виноробів Чиза»; відвідування підвалів витриманих вин; дегустація вин від професійного сомельє. Туристи отримають багато корисних знань про культуру та історію українського виноградарства та виноробства.

Купання в новому сучасному термальному комплексі «Apartel Rikka Khust». Комплекс має власну термальну свердловину та лікувальну воду. На території знаходиться найбільший відкритий басейн Закарпаття. Гості залишають відмінні відгуки і все більше інвесторів зацікавлюються у розширенні комплексу. У вартість вхідного квитка входить: рушник, шезлонг, шафка для речей, лазня, термальнічани, басейни з мінеральною водою, дитяча кімната, соляна кімната, емоційний душ, напої, дитячий

майданчик, парковка.

3.3 Вибір засобів розміщення, режиму харчування та транспортного обслуговування туру

Для туру «Термальне Закарпаття» обрано систему проживання зі сніданками – ВВ. Обід та вечеряне входять у вартість туру. Здебільшого, група буде харчуватись разом в місцевих ресторанах, але матимуть повне право вибору меню.

Першої ночі туристи зупиняться на ніч у готелі «Дельфін» у місті Мукачево. До послуг гостей ресторан, банкомат і цілодобова стійка реєстрації. На всій території помешкання надається безкоштовний доступ до Wi-Fi. Готель має високу оцінку на сервісі «Booking» та відповідно до відгуків там здійснюється якісне обслуговування номерів. Має відмінне розташування. Є номери готелю, що підходять для розміщення сімей з дітьми. Кожен номер готелю оснащений кондиціонером і телевізором із плоским екраном. Щоранку гостям подають сніданок по меню.

Помешкання-пансіонат «Маленька Квітка» - місце ночівлі на другий день подорожі. Розташоване в селі Велика Бийгань, за декілька кілометрів від оздоровчо-рекреаційного комплексу «Косино». До послуг гостей відкритий басейн та гідромасажна ванна. Усі варіанти розміщення оснащені кондиціонером та телевізором. Вранці гостям готелю подадуть американський сніданок. Туристи зможуть відпочивати та взяти участь у ранковій йозі в саду готелю.

Наступне місце ночівлі – садиби сільського туризму Берегівського району. Зелений туризм в Карпатах є одним із головних драйверів розвитку цього регіону. Вибір такого засобу розміщення має ряд переваг, а саме: теплий прийом і гостинність господарів; Там готують автентичні регіональні страви з місцевими делікатесами – шведський стіл; Почуття як вдома завдяки спілкуванню з господарями; Близьке знайомство з місцевими традиціями та пов'язаними з ними цінностями; Швидке вирішення будь-яких запитань або прохань гостей.

Останню четверту ніч туристи проведуть у готелі Ступарі, що розташований неподалік Хусту. До послуг гостей тераса, ресторан, бар і безкоштовний Wi-Fi на всій території. Є номери для розміщення сімей з дітьми. На території є обладнане місце для барбекю. У всіх номерах готелю є шафа для одягу, телевізор і окрема ванна кімната. Гостям надають рушники та постільну білизну. Вранці подають смачний сніданок. Готель має високі оцінки на сервісі «Booking» та відповідно до відгуків там здійснюється якісне обслуговування туристів. До того ж, гості мають можливість насолодитися красою природи в околиці.

Обрані термальні готелі мають концептуальну відмінність від звичайних готелів через свою спеціалізацію. Концепція термальних готелів зосереджена на покращенні здоров'я та добробуту гостей. Обрані готелі та комплекси спеціалізуються на наданні послуг, що включають термальні процедури, купання у мінеральних водах, грязелікування, масаж та інші форми фізіотерапії.

По всьому маршруту групу супроводжуватиме арендований мікроавтобус. Автобус «Mercedes-Benz Sprinter» на 21 посадочне місце з м'якими сидіннями, розташованими на комфортній відстані одне від одного, аудіо системою, телевізором, кондиціонером, автоматичним відкриттям дверей, додатковим обігрівачем та об'ємним багажним відділенням. У вартість замовлення входить страхування пасажирів.

3.4 Калькуляція нового туристичного продукту

Визначивши засоби розміщення, режиму харчування та транспортне обслуговування туру «Термальне Закарпаття», перейдемо до підрахунків собівартості туру та ціни для туриста. Відповідно, у розрахунках не вказані додаткові індивідуальні витрати туриста. Тобто білети до/від місця збору (Львів) туристами з інших регіонів, обіди в ресторанах за маршрутом,

сувеніри, додаткові розваги та послуги. У таблиці 2 прораховано кожен статтю витрат на одну особу та на групу.

Таблиця 3

Розрахунок вартості рентабельності туру

№	Начислення на тур прямих та перемінних витрат	Вартість грн	Розрахунки
1	Проживання у готелі «Delfin» в Мукачеві: ВВ	350 грн/ніч	350*16=5600 грн
2	Проживання у пансіонаті «Маленька Квітка»: ВВ	450 грн/ніч	450*16=7200 грн
3	Проживання у садибах Берегова з харчуванням	250 грн/ніч	250*16=4000 грн
4	Проживання у готелі Ступарі в Хусті: ВВ	400 грн/ніч	400*16=6400 грн
5	Перевезення по маршруту	20 грн/км 487 грн/ос	20*390=7800грн
6	Аквапарк «Карпатія» - 2 год	300 грн	300*16=4800 грн
7	Оздоровчо-рекреаційний комплекс «Косино» - 3 год	500 грн	500*16=8000 грн
	Термальні басейни у комплексі «Жаворонок» - 3 год	250 грн	250*16=4000 грн
	Екскурсія та дегустація в «Шато Чизай»	250 грн	250*16=4000 грн
	Термальний комплекс «Apartel Rikka Khust»	500 грн	500*16=8000 грн
5	Витрати на гідів або керівника групи	1000 грн/день 313 грн/ос	5*1000 = 5000 грн
6	Собівартість туру	4050 грн	64 800 грн
7	Послуги фірми	810	12 960 грн
8	ПДВ з послуг фірми	162	2592 грн
9	Послуги фірми з ПДВ	972	15 552 грн
10	Ціна туру	5022 грн/чол	80 352 грн

Тож, в результаті проведеної калькуляції собівартість туру «Термальне Закарпаття» складає 4050грн з особи. Вартість кожної позиції відповідає загальнодоступним даним на весну 2023 року без урахування особливих тарифів для туроператорів.

Далі розглянемо призначення кожної статті витрат турпакету на особу та на групу в таблиці 4.

Таблиця 4

Калькуляція витрат на турпакет

Статті витрат	1/16 людина	10/16 чоловік	16/16 чоловік
Проживання (НВ вкл)	1450	14 500	23 200
Трансфер	487	4870	7800
Експерсії та розваги	1800	18 000	28 800
Витрати на їда або керівника групи	313	3130	5000
Всього	4050	40 500	64 800

Таблиця 5

Калькуляція туру

№ п/п	Стаття витрат	Сумма, грн.
1.	Пов'язані з організацією туру (собівартість)	4050
2.	Дохід, в тому числі дві точки	972
3.	Фонд оплати праці, 35%	340
4.	НДС, 20%	162
5.	Накладні витрати, 16 %	155
6.	Послуги банку, 0,5%	5
7.	Прибуток	310
8.	Податок на прибуток, 20%	62
	Чистий прибуток:	248
	Прогнозний баланс на сезон (3 місяці – 6 груп по 16 людей)	23 808

Отже, було враховано всі поточні витрати на реалізацію туру «Термальне Закарпаття». Прогнозований чистий прибуток за сезон має скласти 23 808грн.

3.5 Туристичні формальності і документація туру

У реалізації туру існують документальні формальності. Основні документи, які можуть бути потрібні під час організації туру, включають:

1. Договір або угода: Документ, що укладається між туристичною компанією або туроператором і клієнтом, який визначає умови туру, вартість, дати, послуги та інші важливі деталі.

2. Паспорт та віза. Громадянам України для подорожі «Термальне Закарпаття» потрібен лише внутрішній паспорт та туристичний ваучер.

Для подорожі в Україну іноземцю знадобиться наступна документація: паспорт та віза за необхідності. Потрібен закордонний паспорт, який буде дійсним протягом всього перебування в Україні та щонайменше на шість місяців після дати в'їзду. Громадянам країн, які не входять до списку країн безвізового режиму з Україною, зазвичай потрібна віза для в'їзду в Україну. Конкретні вимоги щодо отримання візи можуть різнитися залежно від країни громадянства та типу візи. Рекомендується звернутися до консульського представництва України в вашій країні або відвідати офіційний веб-сайт Міністерства закордонних справ України для отримання докладної інформації щодо вимог до візового процесу та необхідної документації.

3. Білети: Документи, що підтверджують бронювання та придбання авіа, залізничних, автобусних чи інших квитків для переміщення клієнтів до місця призначення. Якщо турист прибуває в Україну зі специфічною метою, такою як туризм, робота або навчання, можуть знадобитися додаткові документи, що підтверджують цю мету. Наприклад, для туристів це можуть бути готельні бронювання, квитки на транспорт тощо. Туроператор або туристична компанія можуть забезпечити консультацію та допомогу щодо вирішення всіх потрібних документальних формальностей.

4. Медичне страхування може бути вимогою або рекомендацією для клієнтів, щоб забезпечити їхню безпеку та захист у випадку непередбачених ситуацій. Рекомендується мати медичне страхування, щоб забезпечити себе

захистом у разі медичних непорозумінь або невідкладної медичної допомоги під час перебування в Україні.

Таблиця 6

Інформаційний лист до туру «Термальне Закарпаття»

Дата туру	01.07.2023 – 05.07.2023
Маршрут	Львів – Мукачево – Косино –Берегове – Хуст – Львів - 589 км
Час збору	08:00 - 08:30
Місце збору	м. Львів, площа у головного жд вокзалу
Керівник групи	099-000-00-00 (Телефон дійсний в день виїзду)
Перевезення	Трансферний автобус (номер)
Вартість туру	5022 грн/чол*

* До вартості туру включено :

- проживання по маршруту – 4 ночі;
- сніданок у готелі НВ (сніданок та вечеря);
- трансфер між точками по маршруту;
- послуги гіда протягом всього туру;
- 5 екскурсій та купальня в чані.

**Додатково оплачуються білети до/від місця збору (місто Львів), обіди та вечері в ресторанах за маршрутом, сувеніри, додаткові розваги та послуги.

***Туроператор має право вносити зміни і коректування у програмі туру.

Шановні туристи! Дуже велике прохання не запізнюватись! За будь-якими питаннями, будь ласка, звертайтеся за контактним номером керівника.

БАЖАЄМО ВАМ ГАРНОГО ВІДПОЧИНКУ ТА ЯСКРАВИХ ВРАЖЕНЬ ВІД ПОЇЗДКИ «ТЕРМАЛЬНЕ ЗАКАРПАТТЯ»! ДО ЗУСТРІЧІ!

Висновки до 3 розділу

У третьому розділі було досягнуто основної мети цієї роботи, яка полягає в тому, щоб створити унікальний туристичний маршрут під назвою «Термальне Закарпаття». Перш за все, було обґрунтовано актуальність створення нового туристичного продукту та визначено цільову аудиторію. Також виокремлено відмінність розробленого туру від існуючих на ринку.

Було розроблено сфему маршруту нового туру «Термальне Закарпаття». Детальна програма туру з характеристикою місць відвідування описана у другому підрозділі. Під час подорожі туристи відпочинуть у чотирьох найкращих термальних комплексах регіону.

Наступним кроком був вибір місць проживання, харчування та транспортного обслуговування. Вибір ґрунтувався на ідеальному поєднанні ціни, якості та високих оцінок в системі інтернет-бронювання. Після цього було проведено калькуляцію розробленого туру.

ВИСНОВКИ

У першому розділі дослідження було розглянуто специфіку та сутність готельних послуг. Визначено, що під готельними послугами від самого початку розуміли підприємницьку діяльність, пов'язану з виробництвом та наданням платних послуг з розміщення. Тобто, готельні послуги – це комплекс послуг, які надаються готелями або готельними закладами для задоволення потреб туристів і гостей. Вони можуть включати такі елементи: резервація та прийом гостей, проживання та харчування, прибирання номерів, широкий асортимент додаткових послуг.

Також, було детально досліджено роль готельних послуг у формуванні туристичного продукту. Яскраво демонструє місце готельного господарства в індустрії туризму той факт, що на дану сферу припадає до 65% працівників та 68% доходів туризму. Готельне господарство можна розглядати як мініатюрну індустрію туризму через складність готельних підприємств, які включають додаткові послуги: розміщення, харчування, розваги, транспорт і туризм. Якість та доступність готелів можуть вплинути на загальну привабливість туристичного напрямку.

У другому розділі даної роботи було проаналізовано надання готельних послуг туристам в Україні до військового стану. Визначено, що в Україні ринок готельної нерухомості зростає мінімум на 10-15% на рік. А кількість іноземців зростала на 20-30%. Активно впроваджувалися іновації в готельному господарстві, а саме: інтернет-бронювання, використання електронних ключів, систем керування гостьовими заявками та інші. Українські готелі мають свої особливості та переваги: гостинність і тепла атмосфера, розмаїтість типів готелів, найчастіше сніданок включено. Також унікальність та індивідуальний підхід, мовна підтримка. До того ж, порівняно з іншими країнами Європи та світу, готельні послуги в Україні більш доступні у ціновій політиці.

Було проведено аналіз надання послуг туристам у незвичних готелях. Для цього виокремлено ряд унікальних готелів, оцінено такі показники, як місткість готелю, цінову політику та рейтинг готелю за версією «Booking.com». Ми дійшли до висновку, що в Україні більшість концептуальних готелів невеликі за площею та маломісткі. За ціновою політикою найдорожчим концептуальним готелем є дизайн-готель «11 Mirrors», а найдешевшим - «Тридев'яте царство». Таким чином, було проведено детальну характеристику обраних місць розміщення. Їх головними перевагами є розміщення у близькості до природних та історичних пам'яток, тісна співпраця з українськими та міжнародними партнерами у готельному господарстві.

Практична частина даної роботи присвячена розробці авторського рекреаційно-оздоровчого туру «Термальне Закарпаття». Перш за все, було визначено актуальність створення нового туристичного продукту та цільову аудиторію. У період воєнного стану частина населення, яка має можливість, прагне задовільнити свої потреби у якісному відпочинку. Закарпаття є зараз відносно найбезпечнішою територією для цих цілей. Також, теоретично, ця територія буде пріоритетною у виборі іноземних туристів після військового стану. Обраний регіон України відомий своєю природною красою, гірськими пейзажами, термальними джерелами та багатою культурною спадщиною.

Було розроблено сфему маршруту нового туру «Термальне Закарпаття». Виглядає наступним чином: Львів – Мукачево – Косино – Берегове – Хуст – Львів. Детальна програма туру сформована у підрозділі 3.2. Під час подорожі туристи відпочинуть у чотирьох найкращих термальних комплексах регіону, а саме: в аквапарку «Карпатія», у оздоровчо-рекреаційному комплексі «Косино», у термальних басейнах «Жаворонок» та у новому термальному комплексі «Apartel Rikka Khust».

Для туру «Термальне Закарпаття» обрано систему проживання зі сніданками – ВВ. Вибір місць розміщення ґрунтувався на ідеальному

поєднанні ціни, якості готелю та високих оцінок в системі інтернет-бронювання. По всьому маршруту групу супроводжуватиме арендований мікроавтобус, що забезпечить гнучкість та комфорт для туристів.

Було проведено калькуляцію розробленого туру. Більша частина витрат припадає на проживання та відпочинок на термальних джерелах. Собівартість туру склала 4050 грн, а ціна для туриста – 5022 грн. Враховуючи податкові та всі побічні витрати прогнозний прибуток за сезон (3 місяці – 6 груп по 16 людей) складе 23 808 грн.

Таким чином, було виконано всі поставлені завдання та досягнуто основної мети даної роботи, а саме розкрито роль готельної інфраструктури у розвитку туризму в Україні та створено новий турпродукт незвичних готелів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Галасюк С. Аналіз термінологічного апарату національних стандартів України по засобах розміщення туристів// Економіка Криму. 2011. № 3(36). С.40-45.URL: <https://infotour.in.ua/galasjuk9.htm>(дата звернення: 28.03.2023).
2. Гусева О. В. Міжнародний досвід створення готельних підприємств малої місткості // Науковий вісник УНУ. Серія економіка. №33(3). 2011. С. 69-74.
3. Журило В. В.Пригара О. Ю. Формування міжнародного туристичного бренду України на європейському ринку // Науковий вісник УНУ. 2017. № 14(1). С. 104-111.
4. Коваленко О.В. Концептуальні готелі України та світу: Сучасний стан та перспективи розвитку // «Молодий вчений». 2017. № 1 (41). С. 612-615. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/1/146.pdf> (дата звернення: 28.03.2023).
5. Комплекс Тридев'яте царство: сайт. URL: <http://surl.li/dzyjx>(дата звернення: 28.03.2023).
6. Коноплицький С. М. Соціальні аспекти в комунікації мережі Інтернет. Феноменологічний аналіз : дис. канд. соціол. наук/НАН України. Ін-т соціол. Київ, 2007. 16 с.
7. Литовка А. О. Шикіна О. В. Класифікація інноваційної діяльності туристичного підприємства // Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. № 14. С. 435-439. URL: <http://global-national.in.ua/archive/14-2016/90.pdf> (дата звернення: 28.03.2023).
8. Оздоровчо-рекреаційний комплекс Косино: сайт. URL: <https://kosino.ua/> (дата звернення: 18.05.2023).
9. Офіційний сайт аквапарку Карпатія: сайт. URL: <https://aquakarpatia.com.ua/>(дата звернення: 15.05.2023).

10. Офіційний сайт бронювання готелів Bookingcom : сайт. URL: <https://www.booking.com/>(дата звернення: 28.03.2023).
11. Офіційний сайт туроператора Відвідай: сайт. URL:<https://vidviday.ua/> (дата звернення: 27.04.2023).
12. Про Рекомендації парламентських слухань на тему: Розвиток туристичної індустрії як інструмент економічного розвитку та інвестиційної привабливості України // Постанова Верховної Ради України від 13 липня 2016 року № 1460-VIII.
13. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. 2004. № 13. ст. 180.
14. Семенов В.Галасюк С. Шикіна О. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості// Актуальні проблеми економіки. 2015. № 10. С. 202-212. URL:http://nbuv.gov.ua/UJRN/ape_2015_10_28(дата звернення: 28.03.2023).
15. Сімнайнезвичних готелів в Україні : сайт. URL: <https://hotels24.ua/news/7-samyh-neobychnyh-otelej-Ukrainy-11231874.html>(дата звернення: 28.03.2023).
16. Степанов І. Концептуальні готелі: науково-практичні основи функціонування. // Сучасні проблеми сервісу та туризму. 2010. № 5. С. 38-39.
17. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства : сайт. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/zhuravljova.htm(дата звернення: 28.03.2023).
18. Термальний курорт Apartel Rikka Khust : сайт. URL: <https://rikka.apartel.ua/>(дата звернення: 23.05.2023).
19. Термальні басейни Жайворонок : сайт. URL: <https://zhayvoronok.net/>(дата звернення: 20.05.2023).
20. Тури в Шато Чизай : Винний туризм у Закарпатті: сайт. URL: <https://chizay.com/tours/>(дата звернення: 15.05.2023).

21. Український туристичний портал: сайт. URL : <http://www.turkraina.info/news/> (дата звернення: 07.04.2023).
22. У якій ситуації опинився готельний бізнес під час війни. URL : <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/09/28/691984/>(дата звернення: 01.06.2023).
23. Шикіна О. В. Організаційно-економічне забезпечення готельних підприємств малої місткості: дис. канд. екон. наук.: ОНЕУ. 2015. 22 с.
24. Ярьоменко С. Рекреаційний комплекс Португалії // Наукова періодика Каразінського університету. 2014. № 17(2). С. 129-135. URL: <http://global-national.in.ua/archive/7-2015/20.pdf>(дата звернення: 28.03.2023).
25. Napierała T. Birdir K. Competition in Hotel Industry: Theory, Evidence and Business Practice // Sciendo. 2020. № 10(3). P. 200-202. DOI: <https://doi.org/10.2478/ejthr-2020-0017> (date of access: 28.03.2023).
26. Weisskopf D. Masset P. 2023 Top Hospitality Industry Trends : website. URL:<https://www.hospitalitynet.org/opinion/4114816.html> (date of access: 28.03.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Карта-схема туру «Термальне Закарпаття»

The screenshot displays a travel application interface. On the left, a list of stops is shown with a vertical timeline indicator:

- Львів, вулиця Городоцька, 174, Львів, J
- Аквапарк «Карпатія», вулиця Духнович
- Оздоровчо-рекреаційний комплекс "Косино"
- Відпочинковий комплекс "Жайворонки"
- Apartel Rikka Khust Thermal Resort, вул.
- Львів, вулиця Городоцька, 174, Львів, J

Below the list are buttons for "Додати пункт призначення" (Add destination point) and "Параметри" (Parameters). At the bottom, there is a button "Надіслати маршрути на телефон" (Send routes to phone).

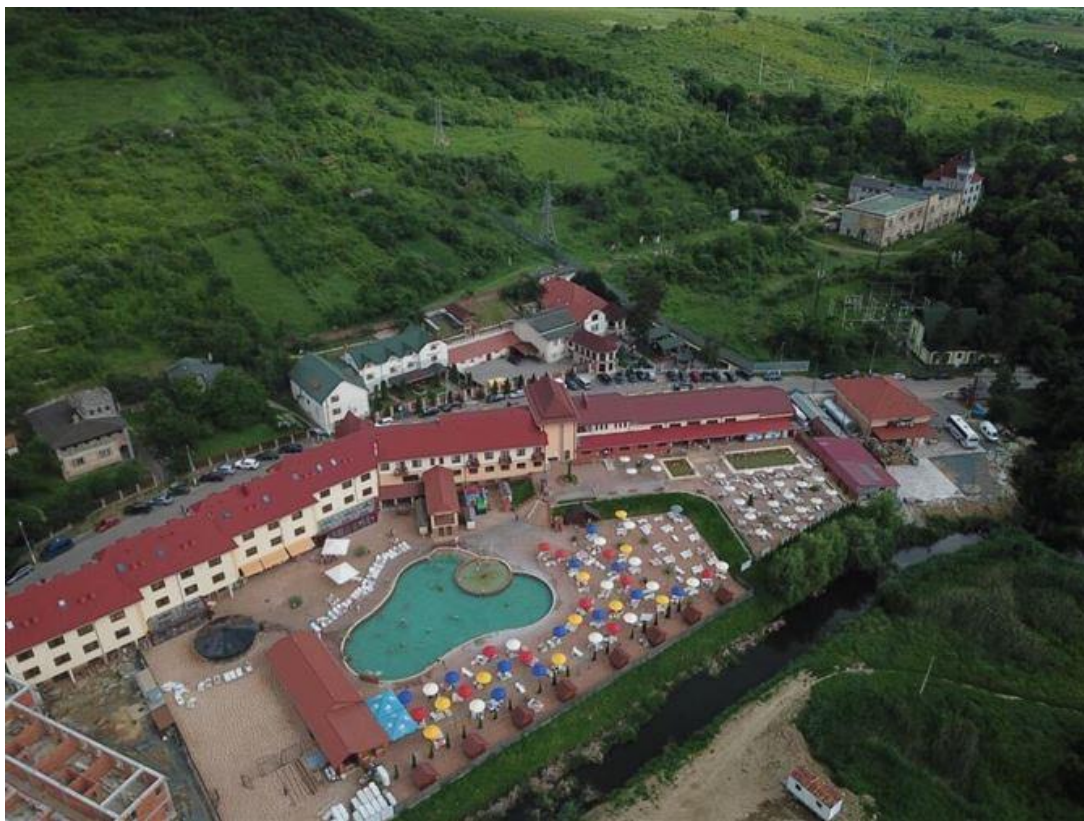
On the right, a map shows a blue route starting from Lviv, passing through Kosyno, Karpatia, and Khust, and returning to Lviv. A callout box on the map indicates a travel time of "9 год 38 хв" (9 hours 38 minutes) for a distance of "589 км" (589 km). The map includes various icons for hotels, gas stations, and electric charging stations.

Додаток Б

Оздоровчо-рекреаційний комплекс«Косино»



Додаток В
Відпочинковий комплекс «Жаворонок»



Додаток Г
Термальний курорт «Аpartel Rikka Khust»

