

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: «**Організація туристичного обслуговування на базі туристичного**
комплексу «Буковель»»

за освітньо-професійною програмою
«**Економіка та організація туристичної діяльності**»
спеціальності **242 Туризм**

Студентки 4 курсу, групи Тз-20

Паньків Юлії Петрівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Жирак Людмила Михайлівна

старший викладач

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 4

Кількість балів: 16 оцінка: ECTS C

Члени комісії О. Черн Черна О. Б.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

М. З.

Семчук М. З.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Торшневський С. С.

Торшневський С. С.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Ферутован М. М.

Ферутован М. М.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Жирак Л. М.

Жирак Л. М.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Меремуква Х. М.

Меремуква Х. М.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук


Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: 242 Туризм і рекреація

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи

 Христина ТЕРЛЕЦЬКА
« 06 » лютого 2024 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Паньків Юлії Петрівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Організація туристичного обслуговування на базі туристичного комплексу «Буковель»»»

Керівник роботи: Жирак Людмила Михайлівна, старший викладач
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від 12.03.2024 р. № 19/1

2. Строк подання студентом роботи 23.05.2024

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Вивчити поняття «туристичне обслуговування» та визначити специфіку туристичного обслуговування на курортах;

2. Проаналізувати специфіку діяльності ТК «Буковель»;

3. Виявити проблеми та визначити шляхи удосконалення туристичного обслуговування в ТК «Буковель»;

4. Розробити авторський тур для відпочиваючих в ТК «Буковель» як можливість удосконалення туристичного обслуговування.

4. Дата видачі завдання 06.02.2024

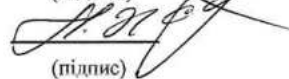
Календарний план виконання роботи

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	12.12.2023	виконано
2	Затвердження індивідуального завдання	06.02.2024	виконано
3	Підбір літературних джерел	09.02.2024	виконано
4	Складання плану кваліфікаційної роботи	12.02.2024	виконано
5	Написання 1 розділу кваліфікаційної роботи	28.02.2024	виконано
6	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	15.03.2024	виконано
7	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	28.03.2024	виконано
8	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	23.05.2024	виконано
9	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	27.05.2024	виконано
10	Написання відгуку наукового керівника на кваліфікаційну роботу	03.06. 2024	виконано
11	Рецензування кваліфікаційної роботи	04.06.2024	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	14.06.2024	виконано

Студент

Науковий керівник


(підпис)


(підпис)

Юлія ПАНЬКІВ

Людмила ЖИРАК

(прізвище, ім'я, по батькові)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є специфіка туристичного обслуговування в туристичному комплексі «Буковель».

В першому розділі розглянуто теоретичні основи туристичного обслуговування.

В другому розділі проведено аналіз діяльності г/к «Буковель».

В третьому розділі представлено шляхи оптимізації туристичного обслуговування на курорті «Буковель».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ТУРИСТИНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, КУРОРТ.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	5
1.1 Теоретичні основи поняття «туристичне обслуговування»	5
1.2 Специфіка організації дозвілля відпочиваючих на курортах	8
1.3. Надання додаткових послуг на курортах як складова туристичного обслуговування	10
<i>Висновки до розділу 1</i>	12
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ Г/К «БУКОВЕЛЬ»	13
2.1 Оцінка рекреаційно-туристичного потенціалу курорту «Буковель»	13
2.2 Оцінка інфраструктурного потенціалу курорту «Буковель»	16
2.3 Організація надання туристичних послуг на курорті «Буковель»	20
<i>Висновки до розділу 2</i>	24
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА КУРОРТІ «БУКОВЕЛЬ»	26
3.1 Проблеми туристичного обслуговування на курорті «Буковель»	26
3.2 Шляхи удосконалення надання туристичних послуг на курорті «Буковель»	30
3.3 Пропозиція авторських турів для відпочиваючих на курорті «Буковель» як складової оптимізації туристичного обслуговування	33
<i>Висновки до розділу 3</i>	35
ВИСНОВКИ	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	39
ДОДАТКИ	41

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає в тому, що туристичне обслуговування є вкрай важливим показником для задоволення потреб відпочиваючих. Туристичний комплекс «Буковель», розташований на однойменному курорті, володіє хорошою інфраструктурною базою, має всі передумови для відпочинку. Проте недостатньо дослідженою є тема якості туристичного обслуговування та можливості його удосконалення. Для відпочиваючих на потужному гірськолижному курорті «Буковель» в цілому, і однойменному туристичному комплексі, зокрема, важливо забезпечити не лише якісне проживання і харчування, але й комплекс додаткових послуг, трансфер, екскурсійне обслуговування, розважальні послуги тощо. Все це визначає актуальність теми дослідження.

Теоретичною основою дослідження послужили праці вітчизняних та зарубіжних вчених у різних галузях суспільних відносин: Герасименко В. Г., Галасюк С., Ковальчук А.С., Козубова Н., Любіцева О.О., Сокол Т.Г., Смаль І.В., Оливко О., Мельниченко С., Мацола В. І.

Мета роботи – вивчити специфіку туристичного обслуговування в туристичному комплексі «Буковель»

Об'єктом дослідження є туристичний комплекс «Буковель».

Предметом дослідження є організація туристичного обслуговування в туристичному комплексі «Буковель».

Завданнями роботи є:

- вивчити поняття «туристичне обслуговування»;
- визначити специфіку туристичного обслуговування на курортах;
- проаналізувати специфіку діяльності ТК «Буковель»;
- визначити шляхи удосконалення туристичного обслуговування в ТК «Буковель»;

- розробити авторський тур як можливість удосконалення туристичного обслуговування в ТК «Буковель».

Методи, що застосовуються у роботі: аналіз, узагальнення, метод порівняння.

Практична значущість дослідження полягає у розробці шляхів удосконалення та підвищення якості туристичного обслуговування на туристичному комплексі «Буковель».

Тема роботи визначила наступну структуру дослідження, що складається із вступу, трьох розділів що поділяються на вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел. Список бібліографічних посилань використаних джерел включає 19 найменувань. Загальний обсяг роботи складає 48 сторінок. У висновку відображено основні положення дипломної роботи та сформульовано загальні висновки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1 Теоретичні основи поняття «туристичне обслуговування»

Туристичним обслуговуванням називається процес надання послуг туристу туристичною фірмою та іншими туристичним і нетуристичними організаціями чи фізичними особами. З цього визначення випливають такі висновки.

1. Весь процес туристичного обслуговування поділяється на дві взаємно пов'язані послідовно-паралельні складові:

а) обслуговування туриста туристичною фірмою до його туристичної подорожі, під час самої подорожі і в ході її завершення. Туристична фірма виступає головним суб'єктом туристичного обслуговування;

б) із початком туристичної подорожі і до її закінчення включно послуги туристичної фірми (її представника) порівняно невеликі, хоч і не припиняються, левову ж частку в обслуговуванні туриста становлять послуги різноманітних організацій чи фізичних осіб – послуги постачальників послуг.

Отже, туристична фірма розпочинає, проводить і завершує весь процес туристичного обслуговування, а постачальники послуг підключаються до нього у найбільш інтенсивно обслуговуючий період – під час самої туристичної подорожі і надають послуги паралельно із відправляючою туристичною фірмою. Зауважимо, що постачальники послуг приєднуються до процесу обслуговування здебільшого впорядковано, схематично це можна зобразити так: транспортне підприємство (митниця) – приймаюче підприємство – трансфер – розважальний заклад – трансфер –

готель/ресторан – трансфер – транспортне підприємство – тощо (варіанти можуть бути різні).

Поняття «туристичне обслуговування» як процес надання послуг туризму є дуже широким. Воно включає:

- процес надання усього спектру послуг туристу, від початку до кінця туристичного обслуговування, тобто весь перебіг туристичного обслуговування;
- процес надання послуг туристу окремим постачальником послуг (туристичною фірмою, готелем, рестораном тощо);
- процес надання окремим постачальником послуг певної однієї послуги туристу зі всього спектру послуг, наданих цим постачальником цьому туристу. Наприклад, процес надання побутового обслуговування туристу у готелі.

Щоби розглянути весь процес туристичного обслуговування і виокремити в ньому певні етапи, необхідно побудувати модель туристичного обслуговування. Для побудови такої моделі спиратимемося на наступні припущення:

- існуюча туристична фірма спеціалізується на організації зарубіжного туризму, причому розробляє свою туристичну подорож за як найповнішою програмою;
- під час подорожі за кордон туристичну групу супроводжує представник туристичної фірми;
- туристична фірма сама реалізує клієнтам власний туристичний продукт, тобто туристична фірма належить до змішаного типу - одночасно є і туроператором, і туристичною агенцією [14].

Отже, весь процес туристичного обслуговування поділяється на п'ять етапів (рис. 1.1), у кожному з яких бере участь туристична фірма: організаційний, «офісний», перед маршрутний, маршрутний, завершальний.

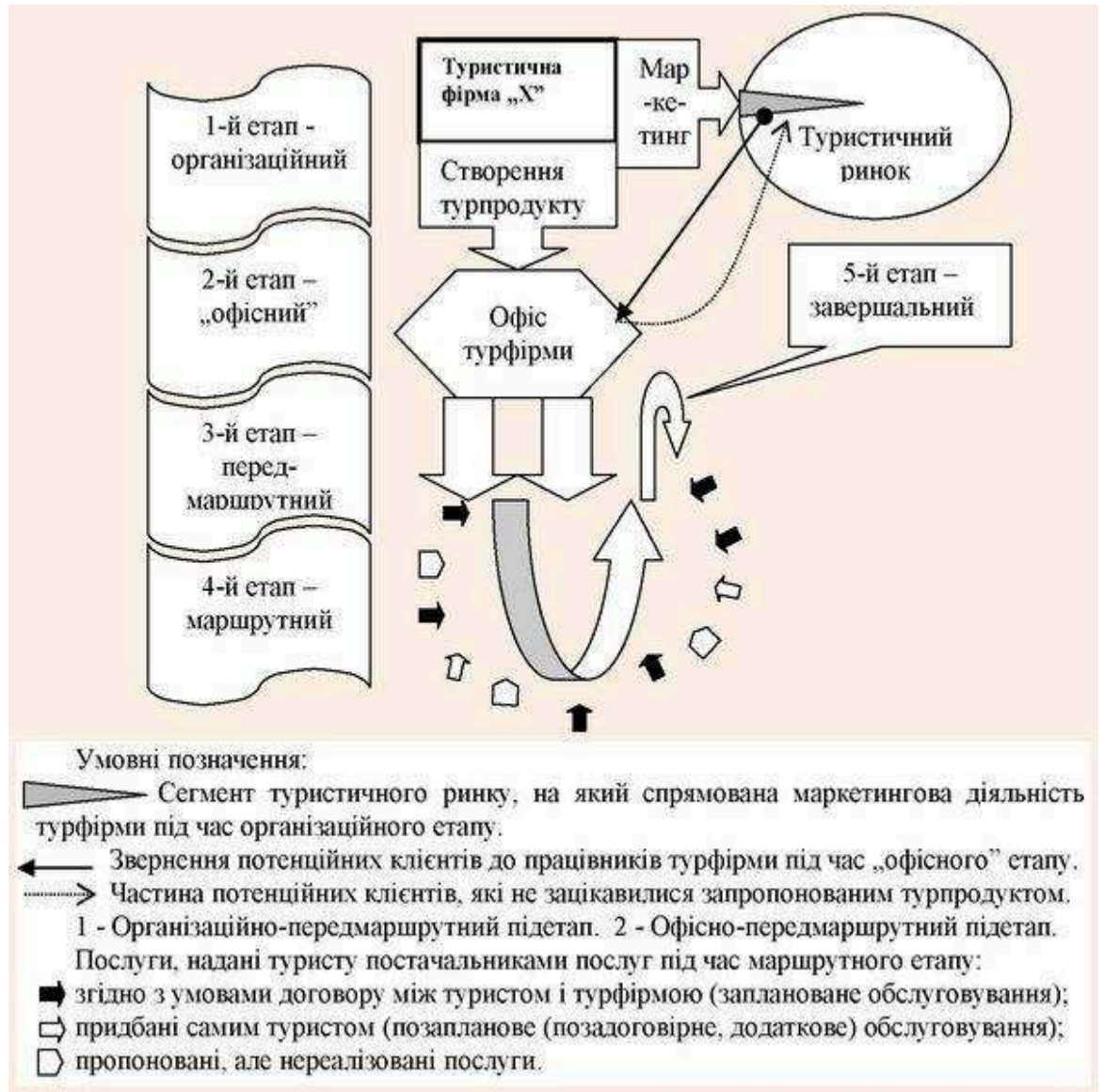


Рис. 1.1. Етапи діяльності туристичної фірми

Організаційний етап. Під час цього етапу туристична фірма розробляє туристичний продукт, необхідний для задоволення потреб туриста під час його подорожі, а також провадить маркетингову діяльність, необхідну для просування і реалізації самого туристичного продукту.

Цей етап є фундаментом усієї діяльності туристичної фірми, оскільки за його відсутності стає недоречним саме існування туристичної фірми і всього туризму як явища. Організаційний етап можна поділити на два підетапи: Підетап створення туристичного продукту як потенційної послуги, з якої можуть скористатися майбутні туристи. Робота туристичної фірми зі

створення туристичного продукту може полягати в організації усього туру - комплексного туристичного продукту, що є поїздкою за визначеним маршрутом у визначений термін із комплексним набором туристичних послуг і товарів, й у нашому (ідеальному) випадку, а може полягати в організації окремих послуг (віза, проживання, транспорт тощо). За суттю, туристична послуга - це будь-яка послуга, що задовольняє ті чи інші потреби туристів і підлягає оплаті з боку туристів. Робота туристичної фірми зі створення туру докладно описана в ряді книжок українських та зарубіжних авторів [2-4; 9-11]. Зазначимо лише, що основою створення турпродукту слугують угоди та договори туристичної фірми із постачальниками послуг, а його плановим вираженням – програма обслуговування туристів.

Підетап маркетингової діяльності – система заходів туристичної фірми, спрямована на задоволення потреб потенційних туристів (тобто спрямована на певний сегмент туристичного ринку) і створення необхідного для них туристичного продукту. З іншого боку, – крім маркетингового вивчення, туристична фірма надає потенційним клієнтам необхідну для них інформацію – рекламує створений нею туристичний продукт. Тобто зв'язок між підетапами «створення турпродукту» і «маркетингова діяльність» не односторонній, а взаємний: маркетингова діяльність «обслуговує» туристичну подорож наданням необхідної рекламної-інформаційної бази.

«Офісний» етап розпочинається з того моменту, коли потенційний турист звернувся до турфірми із потребою вирушити у подорож чи потребою в іншій послугі, запропонованій на туристичному ринку фірмою. Найчастіше потенційний турист сам приходить в офіс фірми, щоб придбати послугу, проте іноді продаж туристичного продукту може відбуватися і за межами офісу, наприклад під час туристичних ярмарків і виставок, у будинку самого клієнта (що часто практикують туристичні агенти), а також через засоби зв'язку: телефон, факс, електронну пошту та ін. Тому назва другого етапу є умовною. Проте основна суть «офісного» етапу обслуговування туристів у всіх випадках полягає у заохоченні відвідувача до придбання туристичного

продукту шляхом надання йому відповідної інформації, і, якщо відвідувач погодився стати клієнтом, тобто вирішив скористатися пропонованим фірмою продуктом, то оформлення відповідної документації і прийняття передоплати (повної оплати) від клієнта. Робота працівників фірми-турагентства детально висвітлена в ряді українських і зарубіжних праць [3, с.12].

Формально відвідувач стає клієнтом фірми з моменту підписання між ним і туристичною фірмою письмового договору, а фактично – з моменту оплати вартості туристичної послуги. З цього ж моменту в обслуговуванні туриста туристичною фірмою починається 3-й етап – передмаршрутний. Частина відвідувачів у ході „офісного” обслуговування з тих чи інших причин відмовляється від пропонованих туристичною фірмою послуг і таким чином не стає клієнтами фірми, а залишається потенційними туристами. Основне завдання персоналу туристичної фірми на «офісному» етапі – заохотити до придбання туристичного продукту якомога більше потенційних туристів і якомога меншій кількості потенційних туристів «дозволити» не стати клієнтами даної туристичної фірми.

Передмаршрутний етап починається з моменту купівлі клієнтом туристичного продукту і завершується з початком туристичної поїздки (туру). Як і перший етап, він складається з двох взаємопов’язаних підетапів:

Підетап організаційно-передмаршрутний – продовження організації туристичною фірмою туристичного продукту для клієнта (тепер уже наявного і конкретного). Включає оформлення візи і бронювання туристичного обслуговування (місця у транспорті і готелі, харчування та ін.) для конкретних туристів і туристичних груп, що передбачає спілкування і роботу із фірмою-партнером та іншими суб’єктами обслуговування туриста.

Підетап офісно-передмаршрутний – продовження «офісного» етапу. Клієнтам видаються документи: закордонний паспорт з відкритою візою, квиток, часто - ваучер, страховий поліс тощо, а головне – на цьому підетапі з клієнтами проводиться інструктаж щодо проходження митного і прикордонного оглядів, зустрічі представником приймаючої сторони,

розміщення у готелі, особливостей перебування за кордоном, вказуються фактори ризику та правила безпеки і поведінки туристів та ін. Основні положення інструктажу можуть зазначатися у пам'ятці туристу, що видається йому разом з іншими документами.

Маршрутний етап. Відбувається сама туристична подорож із супутнім їй комплексом надання послуг для туристів, тобто відбувається тур, заради якого і провадить свою діяльність туристична фірма, зокрема свою базову (фундаментальну) діяльність – організаційний етап. Під час маршрутного етапу основний обсяг обслуговування туриста беруть на себе не туристичні фірми, а постачальники послуг: організації і фізичні особи з туристичної індустрії та туристичної інфраструктури (транспортні організації, митні і прикордонні органи, підприємства розміщення і харчування, заклади розваг та оздоровлення, побутові і торговельні підприємства та ін.), а також технічно-комунікаційна база туристичної інфраструктури (засоби комунікації: електро- і телефонна мережа, водогони, каналізація та ін.). Проте робота туристичної фірми з обслуговування свого туриста не припиняється. Її продовжує насамперед представник фірми – супроводжуючий групи на маршруті, а за надзвичайних обставин – долучається уся туристична фірма, а також рятувальні служби і державні органи.

Завершальний етап обслуговування туриста туристичною фірмою розпочинається наприкінці туристичної подорожі і триває після її завершення ще деякий час. Зокрема, супроводжуючий туристичної групи інформує своє керівництво про перебіг туристичної подорожі, плани і терміни повернення додому, зміни термінів повернення туристів (якщо такі є), необхідність організованої зустрічі, транспорту та ін. Туристів можуть зустрічати родичі, друзі, яким необхідно повідомити час прибуття літака, поїзда, автобуса, адже можливо комусь із них як і самим туристам з інших міст необхідно забронювати готель у місті повернення чи замовити квитки додому тощо. Формально туристична подорож завершується у момент прибуття туристичної групи у те місто (місце), з якого подорож розпочиналася. Але

процес обслуговування туристів туристичною фірмою після завершення туру не припиняється. Менеджерам туристичної фірми рекомендується виявити увагу до клієнта, поцікавитися його враженнями від поїздки, дізнатися думку про якість наданих йому послуг. Специфічною послугою клієнтові після завершення туру є претензійна робота фірми.

Якщо претензій (рекламацій) з боку клієнтів щодо обслуговування немає, керівник туристичної групи або турист, що подорожує індивідуально, робить відповідний запис у графі «фактично надані послуги» туристичного ваучера. З цього моменту традиційний процес обслуговування клієнта туристичною фірмою як такий завершується. Проте робота туристичної фірми триває: сюди входить фінансовий звіт менеджера про туристичну подорож, контакти і розрахунки із приймаючою стороною та ін. Цю роботу можна віднести уже до організаційного етапу туристичного обслуговування, тобто весь процес туристичного обслуговування починається спочатку і часто має замкнений цикл (по спіралі).

1.2 Специфіка організації дозвілля відпочиваючих на курортах

В даний час сектор курортного відпочинку і туризму генерує приблизно 10% загального світового продукту, інвестицій, зайнятості та споживчих витрат. Рекреаційний туризм (лікувально-оздоровчий), пов'язаний з поїздками на курорти для відновлення здоров'я. Крім того, за індексом людино-денного перебування, якщо на рекреаційний туризм припадає менше 1% світових туристичних продажів, то його рентабельність становить більше 5%.

Глобальна екологічна і економічна криза серйозно підвищила інтерес до рекреаційних можливостей курортної медицини, що оптимально впливає на стан трудових ресурсів. На початку III-го тисячоліття людство знову звернулося до природних методів оздоровлення. В Україні, за прогнозами експертів, розвиток інноваційних центрів здоров'я у вигляді т.з. рекропарків, рекрополісів, курортполісів і рекреаційних зон в традиційних курортних

регіонах (Карпати, Полісся, узбережжя Азовського і Чорного морів) дозволить сформувати загальнонаціональну оздоровчу мережу, інтегровану в міжнародну світову спільноту. Діяльність у сфері поліпшення роботи курортів і санаторіїв України повинна перетворити курортну справу на високорентабельну і конкурентноспроможну галузь економіки, оскільки Україна має великі природно-географічні та соціально-культурні рекреаційні ресурси. Ці ресурси мають такі незаперечні властивості, як привабливість, доступність, екскурсійну значущість, потенційний запас та ін. Причому, привабливим мотивом прагнення до соціально-культурних ресурсів зазвичай служать відпочинок, дозвілля, розваги, пізнання, паломництво, ностальгія, а у останні роки – ділові зустрічі, переговори і конференції для вирішення різноманітних проблем бізнесу. Об'єднані з ними, як правило, територіально, природно-географічні ресурси є привабливими для реалізації завдань відновлювального лікування, оздоровлення, фізичного удосконалення і досягнення високих спортивних результатів [5, с. 45].

Природно-географічні рекреаційні ресурси – це природні умови, об'єкти, явища, придатні для відпочинку, тобто відновлення психічних і фізичних сил, витрачених під час праці, навчання, творчості. Природні рекреаційні ресурси України різноманітні. Вся її територія знаходиться в кліматично комфортній зоні. Україна має прекрасні умови для організації відпочинку на узбережжі та гирлах Чорного та Азовського моря, на водосховищах і річках, у Кримських горах та Українських Карпатах [8].

Соціально-культурні рекреаційні ресурси – це пам'ятки архітектури, історії, музеї, археологічні стоянки, культурно-історичні явища (етнографічні, релігійні), місця, пов'язані з життям, перебуванням видатних учених, письменників, акторів, політичних діячів та ін. На території нашої країни діють 5 національних природних парків, 15 державних заповідників, заказники, дендропарки, пам'ятки садово-паркового мистецтва, що належать до природоохоронних територій. Серед останніх такі відомі, як Асканія-Нова, Шацький національний природний парк, «Софіївка», «Олександрія»,

Тростянецький дендропарк, парк у Качанівці, острів Хортиця. Водні ресурси (Чорного та Азовського морів, понад 70 тис. річок, найбільші з яких Дніпро, Дністер, Південний Буг, Сіверський Донець та Дунай, а також понад 3 тис. природних озер і 22 тис. штучних водоймищ), лісові (передусім ліси гірських районів та ті, що знаходяться поблизу водоймищ і річок), каньйони Дністра (на Тернопільщині), пам'ятки природи – Скелі Довбуша, Кам'яні Могили, Великий каньйон у Криму, урочище Монастирище, біосферні заповідники (Карпатський площею 53,6 тис. кв. км, або 2,5% території Карпатського регіону, де сконцентровані найбільші у Європі ділянки букових та ялинково-букових пралісів і 2,2 тис. видів живих організмів; Дунайський тощо), острів Зміїний у Чорному морі тощо. За деякими оцінками, Україна має досить різноманітну біоту – понад 70 тис. видів, вартість якої оцінено в 7,6 трлн дол. США. За видовим багатством, зокрема рідкісних видів, Україна посідає сьоме місце у Європі, а за кількістю збережених, глобально уразливих європейських видів – п'яте.

Враховуючи, що медична реабілітація пацієнтів з різними захворюваннями, що проводиться в курортних умовах, орієнтована, перш за все, на застосування адекватних методів активуючої, рухової терапії, комплексні програми відновлювального лікування останнім часом стали доповнюватися не тільки реабілітаційними, але і рекреаційними (оздоровчими, пізнавальними, туристичними, спортивними) послугами.

Туризм – тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання з оздоровчою, пізнавальною, професійно-діловою чи іншою метою без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування, а туриста – як особу, що здійснює подорож Україною або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування у зазначений термін (Закон України «Про туризм») [16].

З медичної точки зору, рекреація – найбільш цінний вид туризму, направлений на відновлення здоров'я і працездатності шляхом відпочинку поза житлом на лоні природи, в сприятливих кліматичних умовах. Для реалізації цієї мети пацієнтам і туристам-рекреантам на курортах надаються різноманітні рекреаційні послуги (recreation facility). Заходи використовують в оздоровчих, туристських, спортивних і пізнавальних цілях основні природно-рекреаційні ресурси (клімат, мінеральні води і лікувальні грязі) і спеціальні засоби для підвищення загального психофізичного потенціалу і розвитку окремих функціональних систем організму.

Останнім часом ринок лікувально-оздоровчого туризму зазнає змін. Традиційні курорти стають все більш поліфункціональними оздоровчими центрами, розрахованими на широке коло споживачів. В світі росте кількість людей, які хочуть підтримувати добру фізичну форму і потребують відновлювальних антистресових програм. В основному це люди середнього віку, не байдужі до активного фізичного відпочинку. В умовах курорту для цих категорій рекреантів можливе проведення дуже широкого спектру рекреаційних програм та послуг, серед них – оздоровча ходьба, різноманітні спортивно-рекреаційні вправи, ігри та ін. Для рекреаційних форм туризму характерні велика тривалість поїздки, менша кількість відвідуваних місць призначення і, відповідно, велика тривалість перебування в одному місці (як правило – курорт на морському узбережжі). Великий розвиток отримують такі види туризму як авто-, мото-, велотуризм; кінний, лижний і інші сучасні форми активного відпочинку – поїздки і екскурсії по річках і морі на човнах, байдарках, яхтах, плотах, віндсерфінг, дайвінг (підводне плавання). Але найбільшою популярністю відвіку користується пішохідний туризм, коли пересування по маршруту проводиться в основному пішки;

Пішохідний туризм або трекінг – прийнято вважати видом спортивного туризму. Основною його метою є подолання групою маршруту по слабо пересіченій місцевості за вказаний проміжок часу. У санаторіях зазвичай проводять одноденні походи, аналогічні «походам вихідного дня».

1.3 Надання додаткових послуг на курортах як складова туристичного обслуговування

Незважаючи на різноманітність асортименту додаткових послуг, їх доцільно розділити на групи, що мають загальні риси з точки зору задоволення попиту на них:

Полегшують перебування туристів у готелі та туристичному районі складаються з наступних груп послуг:

- інформаційних (інформування про послуги, що їх надає готель, розваги в туристичному районі, транспортні зв'язки, можливості купівлі товарів, місцезнаходження історико-культурних пам'яток і закладів тощо);
- комунально-побутових (прання, чищення, прасування одягу, ремонт взуття, годинників, валіз, спортивного інвентаря тощо);
- посередницьких (резервування місць у культурно-розважальних установах, замовлення театральних квитків, резервування номерів у інших містах тощо);
- послуг автотуристам (забезпечення гаражем, стоянкою, дрібним ремонтом транспортних засобів);
- надання друкованої продукції, настільних ігор;
- продажу товарів;
- прокату спортивного, пляжного інвентаря, друкарських машинок, автомобілів, розмножувальної техніки та ін.;
- зберігання кореспонденції, цінностей.

Збагачують знання туристів про район, країну (організація екскурсій зустрічей, перегляду фільмів, урочистостей з приводу національних свят. Підвищують рівень комфорту в номерах (подання закусок і напої до номеру, медичні та косметичні процедури у номері, встановлення додаткового обладнання в номері, організація спортивно-оздоровчих послуг створення умов для проведення конференцій та ін).Задовольняють особливі вимоги

гостей – діячів мистецтва, спортсменів, бізнесменів та ін. (надання музичних інструментів, особистого екскурсовода, перекладача, секретаря, забезпечення телексом зв'язком, комп'ютером та ін.).

Перелік додаткових послуг значно відрізняється у різних за видами та категоріями готелях. Готелі категорії «Люкс» або «5 зірок» повинні надавати всі додаткові послуги самостійно. Для цього вони повинні мати розгалужену мережу підрозділів, що виробляють і реалізують велику кількість різноманітних додаткових послуг (перукарню, ресторан, кафе, бар, відділення зв'язку та банку, магазин, кіоски, хімчистку, касу з продажу квитків на всі види транспорту тощо) [3, с.23].

Готелі, що не можуть самостійно виконувати весь комплекс додаткових послуг, укладають договори на надання відповідних послуг із комунально-побутовими, транспортними, банківськими, торговельними підприємствами й закладами культури та ін. За способом надання додаткові послуги можуть бути платними та безплатними. До безплатних послуг належать:

- зберігання багажу в камерах схову (не більше двох місць);
- доставлення телеграфної кореспонденції до номеру;
- виклик швидкої допомоги;
- доставлення до номеру термометра, медикаментів першої необхідності;
- побудка проживаючих у будь-який час;
- доставлення до номеру довідкової та сувенірної реклами, фірмових конвертів і паперу;
- зберігання грошей, цінних паперів (згідно опису);
- надання ниток, голок; видання довідок про розташування та режим роботи пунктів побутового обслуговування та інших послуг.

Удосконалюючи систему вітчизняного сервісу, необхідно наближати її до загальноприйнятих світових норм і стандартів. У сучасних готелях організація системи надання послуг досягла нової прогресивної технології

обслуговування туристів. Так, великою зручністю для гостей готелю є введення пластикової картки. Закодовані картки містять такі дані, що їх необхідно мати готелю (вони можуть записуватись ще під час бронювання номеру), а електронний код слугує ключем для входу до номеру

Американські готельні фірми за допомогою такої картки забезпечують гостю доступ до значної кількості послуг безпосередньо через телевізор, що знаходиться у номері. Спеціальний пристрій, під'єднаний до телевізора дає можливість туристу резервувати місце в ресторані, вибирати страви та напої. Для подання їх до номеру, підвести баланс своїх затрат у готелі, забронювати авіаквитки, місця в готелях, автомобіль напрокат тощо. Для ділового туриста готельні номери вже почали оснащувати автоматичними телефонами, комп'ютерами, машинами для передачі факсимільних зображень.

Висновки до розділу 1

Отже, підсумовуючи, зазначимо, що туристичне обслуговування є ключовим елементом у розвитку туристичної індустрії, від якого залежить успіх будь-якого туристичного напрямку чи об'єкта. Від якості надання туристичних послуг залежить задоволеність клієнтів, їхнє бажання повторно відвідати місце та рекомендації іншим потенційним туристам. Організація дозвілля відпочиваючих на курортах являється важливим аспектом, що визначає рівень задоволення туристів та їхнє бажання повернутися знову. Якість розважальних програм відіграють ключову роль у створенні привабливого туристичного продукту. Надання додаткових послуг на курортах є невід'ємною частиною успішного туристичного обслуговування, що сприяє розвитку туризму та підвищенню рівня задоволеності відпочиваючих.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ

«БУКОВЕЛЬ»

2.1 Оцінка рекреаційно-туристичного потенціалу курорту «Буковель»

Найбільшим європейським комплексом гірськолижної рекреації є «Буковель» протяжністю 12 км вздовж сіл Поляниця та Татарів Яремчанської міської ради, на висоті 920 м над рівнем моря. Сезон триває з кінця листопада до середини/кінця квітня – травня. У 2012 році ГК «Буковель» було визнано найбільш швидкозростаючим гірськолижним курортом світу [3].

Житловий фонд комплексу складає 3500 номерів та включає повний спектр об'єктів проживання, харчування, всесезонних атракцій тощо [3]. ГК «Буковель» – це рекреаційна територія, на якій створено умови для спорту, бізнесу, відпочинку, оздоровлення: 60 км підготовлених трас усіх рівнів складності; 100% трас обладнано сніговими гарматами; 16 витягів з пропускною здатністю 34700 осіб/год.; лижна школа (в тому числі спеціалізована дитяча); пункти прокату спорядження. Власне це і приваблює населення відвідати ГК «Буковель» [3].

Офіційний сайт курорту повідомляє, що 8% – 10% відпочивальників – це іноземні туристи [3]. Як бачимо відвідуваність із кожним роком збільшується, оскільки курорт почав працювати круглорічно. Саме це і сприяло збільшенню різноманітних рекреаційних послуг (табл. 2.1).

Слід зазначити, що для безпеки відпочиваючих на всіх атракціонах працюють досвідчені інструктори, на пляжі акредитовані рятувальники, а зони для купання і водних розваг розмежовані. Разом з тим, існуюча «Bukovel SkiSchoo» у літній період займається організацією програми дитячого спортивно-оздоровчого табору «Буковель», який функціонує на території курорту, а також проводить різноманітні розважальні заходи для відвідувачів ТК «Буковель».

Таблиця 2.1

Перелік рекреаційних послуг ТК «Буковель»

№	Літні рекреаційні послуги	Зимові рекреаційні послуги
1	джип-тури	джип-тури
2	купання в озері	гірськолижні катання
3	катання на водних лижах	катання на сноуборді
4	каякінг	сноубайк
5	вейкбординг	катання на скутерах
6	катання на катамаранах	катання на снігоходах
7	катання на гідроциклах здійснення сплавів	катання на квадроциклах на гусеницях
8	дайвінг-плавання	катання на «Segway»
9	розваги на аквабатуті	сноутюбінг
10	розваги на водній гірці	прогулянки на собачих упряжках
11	велопрогулянки	картинг
12	швидкісний велоспуск	Big-Airbag вдосконалення складних акробатичних трюків
13	кінні прогулянки	тролей спуск на ролику
14	"Roller Coaster zipline"- спуск на підвішених канатах	"Roller Coaster zipline"- спуск на підвішених канатах
15	Paintball / Airsof	джиббінг
16	боулінг, більярд	боулінг, більярд
17	Віке zip – катання на велосипеді по канату	Віке zip – катання на велосипеді по канату
18	роуп-джампінг	катання на коньках

Приємно зазначити, що «Bukovel Ski School» є організатором масштабних благодійних соціальних проєктів («Ставай на лижі», «Спортивна секція», «Щасливі діти»), що направлені на популяризацію гірсько-лижного спорту серед дітей, юних спортсменів, учнів шкіл-інтернатів. Окрім цього відбуваються різноманітні заходи: Фестиваль снігових скульптур «Казкова

країна», гірськолижні змагання для дітей на Кубок Яни Ключкової, музично-спортивний фестиваль «Z-Games On Snow» тощо [3].

З 2008 року «Буковель» розвивається як лікувальний і бальнеологічний центр, який обладнаний сучасним діагностичним та медичним обладнанням. Він надає послуги людям із проблемами опорно-рухового апарату, шлунковокишкового тракту та сечовивідних шляхів. На території курорту розміщено безкоштовний бювет, в якому подається природна мінеральна вода, корисні властивості якої затверджені Одеським інститутом бальнеології та курортології (вода пройшла перевірку та сертифікацію).

Слід зазначити, що «Буковель» планує стати спортивною столицею України, адже виступає головним організатором змагань із гірськолижного спорту та сноубордингу дітей, аматорів, спортсменів та інструкторів – більше 30 змагань у зимовий сезон. З весни 2015 року «Буковель» вперше став місцем проведення змагань із триатлону. Слід зазначити, що на території ГК «Буковель» створено Міжнародний дитячий центр «Артек-Буковель», який може прийняти за зміну більше 10000 дітей.

Рекреаційна територія готельно-туристичного комплексу «Буковель» має значний потенціал для розвитку екотуризму. Розташування готельно-туристичного комплексу «Буковель» відповідно до «Методичних рекомендацій щодо проведення естетичної оцінки території...» [2] є високою, сума показників становить 14 балів з 16 можливих. В результаті досліджень рекреаційного навантаження території готельно-туристичного комплексу «Буковель» визначено, що показник середнього рекреаційного навантаження для території курорту взимку становить 0,39 чол./день/га, а влітку – 0,092чол./день/га [1]. За проведеними дослідженнями територія курорту «Буковель» є високо рекреаційно придатною та може прийняти заплановану «Майстер-планом курорту «Буковель» кількість відвідувачів та туристів. Протягом 8 год. (умовний день) на території 400 га може перебувати до 16800 осіб. Максимальна кількість відпочиваючих на рік може становити від 2452800 до 6132000 осіб [1].

Загалом на курорті досить розвинена інфраструктура, до послуг рекреантів багатопверхові паркінги, готелі та ресторани. Нажаль, але швидке зростання курортного комплексу «Буковель» має катастрофічний вплив на екологічний стан довколишнього регіону. Вирубка лісів, прокладання трас для автомобілів та квадроциклів, екологічне забруднення у такій відносно невеличкій системі як українські Карпати призводить до того, що порушується екологічний баланс даного регіону.

Буковель, розташований в Карпатах, в Івано-Франківській області України, має географічну привабливість для клієнтів з різних регіонів. Основні напрямки географії надання туристичних послуг включають:

Внутрішній туризм: Люди з різних регіонів України, зокрема з міст і областей, можуть відвідувати Буковель як внутрішній туристичний напрямок.

Міжнародний туризм: Буковель також приваблює іноземних туристів, зокрема з країн, де популярен гірськолижний відпочинок та інші зимові та літні види активного відпочинку.

Віковий сегмент клієнтської бази в Буковелі.

Буковель може обслуговувати широкий спектр вікових груп, оскільки пропонує різноманітні види відпочинку, які властиві різним віковим категоріям: Сімейний відпочинок: Забезпечення умов для відпочинку сімей з дітьми, включаючи навчання гірському лижу та розваги для дітей.

Молодь та активні групи: пропонування екстремальних видів відпочинку, а також вечірніх розваг та подій для молоді та активних відвідувачів. Старші відвідувачі: Забезпечення комфортного відпочинку, спокійної атмосфери та можливості насолоджуватися природою для старших відвідувачів. Враховуючи ці різноманітні аспекти, Буковель може привертати туристів різного віку та інтересів, роблячи його популярним місцем для відпочинку

Туристичний комплекс «Буковель» збудований не так давно на пустому місці, а вже зараз приймає тисячі туристів, надаючи різноманітні послуги як зимою, так і літом, водночас розробляючи нові проекти та вдосконалюючи

інфраструктуру. Курорт являє собою містечко, в якому розгорнуто спектр умов для заняття спортом, бізнесу, відпочинку, оздоровлення. На сьогоднішній день збудовано гірськолижну інфраструктуру для комфортного відпочинку на трасах Буковелю біля 5000 людей одночасно. Збудовано 20 км гірськолижних трас, з яких 95% облаштовано снігонапилюючими системами. Всі траси облаштовані системами безпеки. Витяги та гірськолижні траси обладнано на трьох горах, що оточують комплекс. На гору Буковель ведуть два 750-метрові витяги — бугельний і двокрісельний з транспортною потужністю 700 чол./год. Дві двокілометрові траси шириною 120-150 м з перепадом висот 210 м розраховані на любителів та початківців. Крім того, на схили Буковеля можна піднятися з допомогою двох мультиліфтів довжиною 280 і 250 м .

У Буковелі близько двох десятків трас для початківців, є більше 25 червоних (середньої складності) і близько 12 чорних трас. Загальна кількість 63 траси всіх рівнів складності. Довжина трас – від 300 до 2 300 метрів. Перепад висот – від 40 до 380 метрів. І хоча більшість маршрутів перетинаються або з'єднуються один з одним, таким вибором спусків і ski пасом нудьгувати не доведеться. Щодо спорту, то ТК «Буковель» може запропонувати відвідувачам:

- 60 км підготовлених трас 100 % обладнано сніговими гарматами;
- 63 гірськолижних трас усіх рівнів складності;
- 16 витягів з пропускною здатністю 34700 осіб/год;
- лижна школа (в тому числі спеціалізована дитяча);
- пункти прокату спорядження;
- сноупарк;
- велопарк.

До речі, восени 2015 року Буковель вперше став місцем проведення найвисокогірніших змагань із триатлону. На цьому спортивні події не закінчилися – в червні 2016 року на курорті провели ще один триатлон, який зібрав вдвічі більше спортсменів, представників ЗМІ та просто охочих

спостерігати за змаганнями. Буковель планує стати спортивною столицею України. Найкращим місцем для дітей до дванадцяти років є дитячий майданчик загальною площею 4000 кв. м. З дітьми працюють інструктори, які навчають їх елементарної техніки катання на лижах. Завдяки уважному догляду за дітьми на майданчику, батьки можуть спокійно кататись і не хвилюватись за своїх майбутніх лижників. Поблизу нижніх станцій підйомників розташовані прокатні пункти, котрі обладнані камерами схову, роздягалками, душовими кабінами, санвузлами, ski-сервісними центрами. В прокаті є:

- гірські лижі (всього понад 2000 комплектів);
- сноублейди Salomon;
- шлеми Salomon;
- бігові лижі (ROSSIGNOL, понад 30 комплектів, для класичного та вільного ходу);
- сноуборди (Salomon, Rossignol, понад 200 комплектів, з яких 70 комплектів підліткові);
- сноутюби (Австрія) – надувні камери з пластиковим дном - 40 шт., з яких 20 шт. – дитячі);
- сноумобілі (двомісні).

Цінова політика проживання залежить від умов проживання та наявних додаткових зручностей. Загалом тут є: сім власних комфортабельних готельних комплексів – номерний фонд – 1500 ліжко-мість близько 12000 ліжко-мість різних категорій у регіоні довкола курорту 4-зіркові та 5-зіркові окремі вілли-шале з власним гаражем, басейном, сауною та персональним ski-out. «Буковель» пропонує чудовий літній відпочинок, це можливість не тільки гарно відпочити, а й оздоровитись.

Цьому сприяє чистота повітря, зелені хвойні ліси, багата рослинність, мінеральна вода «Буковель». Можна покупатись в озері з чистою прохолодною водою, отримати гарну гірську засмагу. Влітку до послуг туристів: джип-тури на суперджипах, прокат джипів Wrangler, озеро з

екологічною системою підігріву та облаштованою територією пляжу, велопарк, прокат велосипедів, спортивні майданчики, кінні прогулянки, пішохідні маршрути, скалодром, оренда альтанок, екскурсії регіоном, екстрим-парк, квадروتури, paintball / Airsoft, боулінг, більярд, дитячий клуб та розважальний центр. Взимку до послуг туристів: школа карвінгу, сноубайк, прогулянки на собачих упряжках, сноутьюбінг, сноупарк, прокат квадроциклів, снігоходів, скутерів «Segway», Big-Airbag. Влітку 2014 року Буковель відкрив найбільше штучне озеро України стало наймасштабнішим проектом курорту вартістю майже 150 млн грн. площа 6,8 га розміри 750×140 м пляж протяжністю 2 км глибина до 15 м Береги озера облаштували шезлонгами, пляжними зонами відпочинку і кафе. А на самому озері розгорнули весь спектр водних розваг: водні лижі, вейкбординг, каякінг, катамарани, гідроцикли, аквабатут, водна гірка, дайвінг-школа.

Для безпеки відпочиваючих на всіх атракціонах працюють досвідчені інструктори, на пляжі акредитовані рятувальники, а зони для купання і водних розваг розмежовані. Такі туроператори пропонують відпочинок у Буковелі як: Бомба-Тур, Відвідай, Партнер-Тур, Сіон-Тур, ТурБаза та ін. А сам туристичний комплекс

2.2 Оцінка інфраструктурного потенціалу ТК «Буковель»

ТК «Буковель» є у власності Товариства з обмеженою відповідальністю «ПАРКТУР» 78593, що в с. Поляниця, Яремчанська міська рада, Івано-Франківська обл. Ліцензія на туристичну діяльність, серія АЕ № 272883 від 06 листопада 2014р та / або інші туристичні оператори / туристичні агенти. Керівником компанії є Бондарев Володимир Леонідович.

Офіс відділу бронювань ТК «Буковель» знаходиться в центрі міста на вулиці Гарбарській 22. Графік роботи: 5 робочих днів з 9:00 до 18:00 або з 10:00 до 19:00 та 2 вихідних.

Щодо мети і напрямків діяльності туристичного комплексу «Буковель»,

ОСНОВНИМИ Є:

- гірськолижний туризм;
- забезпечення інфраструктури та послуг для гірськолижників;
- розваги та відпочинок – надання розважальних та відпочинкових можливостей для відвідувачів у всі пори року;
- гостьові послуги – надання комфортного проживання, ресторанів, магазинів та інших сервісів для гостей;
- екскурсії та природний туризм – організація екскурсій та активного відпочинку в природному середовищі Карпат.

Напрямок діяльності відділу бронювань ТК «Буковель» здійснює наступні види діяльності:

- бронювання проживання: обробка та управління бронюваннями для готелів, апартаментів, котеджів або інших типів проживання на території курорту;
- відділ бронювання ТК «Буковель», має три готелі де безпосередньо здійснюються бронювання (Рис.2.1).



звинутою
рочинку, а
зпеки.
такі як:
ращений
мнатний,
Прем'єр

Просторі номери Апартамент-готелю «Bukovel Apart», обладнані кухонною зоною, будуть особливо зручними для довготривалого проживання та для відпочинку сімей із дітьми (Рис.2.2).

Є три типи апартаментів (Табл.2.1)

Таблиця 2.1

Типи апартаментів Апартамент-готелю «Bukovel Apart»

Тип-1 Покращені апартаменти	Тип-2 Стандартні апартаменти	Тип-3 Апартаменти
		

Елегантний дизайн просторих номерів готелю, привітний персонал, зручне розташування в самому центрі курорту “Bukovel” і розвинута інфраструктура навколо – все це сприяє гарному відпочинку. А свіже повітря й мальовнича природа допоможуть перезавантажитись, відновити ментальне й фізичне здоров’я.

Світлі, затишні, оформлені у класичному стилі номери готелю «Едельвейс» для комфортного відпочинку після активного дня вже чекають на гостей, а ресторан готелю з локальною кухнею пропонує страви на будь-який смак (Рис. 2.3).



у і знову
пропонує
ренц-зала

площею 60 кв. м. для проведення семінарів, перемовин, презентацій, конференцій, тренінгів до ваших послуг.

Переваги готелю «Едельвейс»:

- зручне розташування: 2 км від залізничного вокзалу м. Яремче, 30 км до курорту “Буковель”;
- туристичні локації поруч: парк-музей “Карпати в мініатюрі”, Скелі Довбуша, водоспад Пробій, річка Прут.
- безпека і затишок.

Є декілька варіантів розміщення (Табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Двомісний напівлюкс 2 категорія	Двомісний напівлюкс 1 категорія	Двомісний люкс
		

Бронювання послуг гірськолижного пасу: Надання інформації та забезпечення бронювання для гірськолижних пасів або абонементів на певний період.

Дата початку та закінчення сезонів:

- «Низький» до 18.12.; з 17.03. - 28.03;
- «Високий» 19.12. - 01.01.; 07.01. - 16.03;
- «Різдвяний» 02.01. - 06.01;
- ТРАНСФЕР;
- Буковель – Р1;
- Татарів – ЖД вокзал Вартість 100 грн.;
- Татарів – Буковель.

Консультації та інформаційна підтримка: надання клієнтам відомостей про доступні послуги, рекомендації та відповіді на їхні питання.

Управління індивідуальними та груповими бронюваннями: Обробка бронювань як для індивідуальних гостей, так і для групових подій чи корпоративних заходів.

Організація додаткових послуг: надання інформації та бронювання для додаткових послуг, таких як екскурсії, ресторани, розважальні заходи та інше.

«Буковель» пропонує своїм гостям ряд екскурсій для ознайомлення з пам'ятками історії, культури, архітектури, релігії та природи ІваноФранківщини: «Івано-Франківськ. Відгомін століть» – ознайомлення із життям міста Станіслава на протязі трьох століть (палац Потоцьких – засновників Станіслава;

Хресто-Воздвиженський діючий чоловічий монастир – пам'ятка архітектури початку ХУІІ ст. Колись Скит мав до 200 ченців і десятки підпорядкованих монастирів у Галичині, на Буковині та у Молдавії. Споруди храмів, келій, господарських приміщень виконані з каменю і є класичним зразком церковної архітектури ХУІІ – ХУІІІ ст. На території Скиту збереглися: монастирська вежа-скарбниця, церква св. Бориса і Гліба, підземна церква архистратига Михаїла. В соборі Воздвиження Чесного Хреста знаходиться чудотворний образ Божої Матері, написаний у ХУІІІст.

«Яремче – візитка Карпат» – екскурсія по місту: Камінь Довбуша, Яремчанський водоспад на ріці Прут, гуцульський сувенірний ринок. «Музей писанки» (Коломия) – відвідання єдиного у світі музею писанкового розпису, традиції якого збереглися ще з дохристиянських часів. Сам музей має форму писанки висотою біля 14м. Тут відображено історію виникнення писанки, техніки її розпису, інструментарій, композиції орнаментальних мотивів. «Верховина – Криворівня» – відвідування музею музичних інструментів та гуцульського побуту, музею І.Франка , хати-гражди.

Ознайомлення з місцями, де був відзнятий славнозвісний фільм «Тіні забутих предків». «Яремче – Ворохта» – комбінована екскурсія: до

вищеописаної екскурсії «Яремче – візитка Карпат» додається екскурсія по Ворохті – спортивній столиці Прикарпаття, а саме, катання на найдовшій в українських Карпатах канатно – крісельній дорозі (2000м + 2000м): чудові краєвиди всіх найвищих карпатських гір – двотисячників (Говерли, Петроса, Піп Івана), а також огляд комплексу трамплінів. За бажанням можна покататись на конях, фотографування в гуцульській одежі.

«Таємниці Древньої Галичини» – екскурсія по Галичі, якому вже понад 1100 років, під час якої можна почути історії літописного міста і ознайомитись з сучасним Галичем, помилуватися красою Дністровських круч та залишками Старостинського замку.

«Рогатин – колиска Роксолани» – екскурсія на батьківщину славнозвісної красуні Насті Лісовської, яку Європа 500 років тому знала як дружину могутнього султана Туреччини Сулеймана II Пишного. Відвідання пам'ятки історії XIV ст. – дерев'яної церкви Святого Духа.

«Намісто Прикарпаття» – універсальна екскурсія по найбільш знаних і відомих місцях Прикарпаття: музей писанки у Коломиї, музей І. Франка, хата– гражда у Криворівні, канатно-крісельна дорога у Ворохті, водоспад та гуцульський ринок у Яремче.

2.3 Організація надання туристичних послуг в туристичному комплексі «Буковель»

Туристичний комплекс «Буковель» пропонує сервісне обслуговування для корпоративних клієнтів на території комплексу Bukovel та в регіоні. Послуги організації корпоративного відпочинку бронюються заздалегідь та оплачуються за допомогою безготівкового розрахунку для груп від 20-ти осіб.

Послуги в туристичному комплексі «Буковель»:

1. Розважальна інфраструктура: оглядовий витяг, родельбан, тролей, оглядове колесо, роледром.

2. Розважальна програма "Колоритна Гуцульщина":

- фотосесія в гуцульських костюмах в старовинній хаті-гражді;
- дегустація полонинських сирів та наливок біля найвищої гойдалки України;
- троїсті музики в хаті вівчаря;
- відвідування хати мольфара;
- годування 4-х видів овець: Святого Якова, карликових, дорперів, бордер лейстерів.

3. Екскурсії та подорожі в регіоні:

КОЛОРИТНО:

- Закарпаття: високогірний Свидовець та крафтові Кваси;
- Прикарпаття: водоспад, форель на мангалі та місто Яремче;
- Гуцульщина: Верховина та Косів;
- Ворохта: кінна прогулянка до мостів-віадуків.

ДРАЙОВО:

- Подорож квадроциклами на гору Довга;
- Подорож на велосипедах;
- Сплав гірською річкою Чорний Черемош.

ЧОРНОГІРСЬКИЙ ХРЕБЕТ:

- Похід на озеро Несамовите та гору Шпиці;
- Похід на найвищу вершину України – Говерлу;
- Прогулянка до найвисокогірнішого водоспаду;

СВИДОВЕЦЬКИЙ ХРЕБЕТ:

- Похід на високогірні озера: Геришаска, Ворожеска;
- Похід на гору Близниця та озеро Івор;

ЧОРНОГОРА: КОЛЕКЦІЯ УКРАЇНСЬКИХ ДВОТИСЯЧНИКІВ:

- Хайкінг на Говерлу;
- Хайкінг на Петрос;
- Хайкінг на Піп-Іван Чорногірський;
- Хайкінг на Бребенескул + Ребра;
- Хайкінг на Гутин Томнатик + Ребра.

ХРЕБЕТ СХІДНІ ГОРГАНИ:

- «Я піду в далекі гори»;
- «Парковий»;
- «Панорамний»;
- «Квітка полонини»;
- «Оглядовий»;
- «На Хом'як»;
- «Карпатське золото»;
- «Кам'яний»;
- «Хом'як. Повернення в Буковель».

Транспортне забезпечення: туристичні автобуси марки MAN, HYUNDAI, MERCEDES ємністю 8, 20 та 45 місць.

Всепогодна санна траса німецької фірми "Віганд" вперше розташована на території України. Віражі, повороти та стрибки надають особливу гостроту відчуттів. Атракціон надає можливість самостійно керувати швидкістю санчат, які несуть вниз по схилу одного або двох пасажирів. Загальна довжина траси атракціону 1500 метрів. Довжина швидкісного спуску 1000 метрів. Санчата мають гальмівну систему, яка гарантує дотримання точно заданої швидкості та дистанції, забезпечуючи при цьому максимально можливу безпеку. Почати захоплюючий спуск на атракціоні можна біля верхньої станції підйомника №2. Підняти на гору "Буковель" для спуску на атракціоні зможе надійний підйомник німецької компанії "Віганд" довжиною 500 метрів, на якому Ви здолаєте перепад висот 170 метрів. Початок підйому на атракціоні - біля верхньої житлової резиденції.

Тролей – це швидкісний спуск на ролику по крутонахиленому тросу. Політ на тролей «Буковель» – це справжня повітряна пригода! За 100 секунд зможете пролетіти від вершини гори Буковель до самісінького центру курорту – на дах паркінгу №2. Довжина тролею "Буковель" становить 1130 метрів з перепадом висоти більш ніж 190 м! Атракціон має 3 лінії, належить до 10-ки найдовших в Європі і є найдовшим в Україні!

Оглядове колесо-кабіни оглядового колеса закритого типу з панорамним склом з усіх сторін дозволять помилуватися панорамою на 360 градусів. Для безпеки та комфорту гостей усі кабіни оснащені складаними лавками, системою кондиціонування, автоматичними дверима, резервним акумулятором та аварійною системою. Атракціон повністю пристосований для людей з інвалідністю.

Висновки до розділу 2

Отже, підсумовуючи, зазначимо, Буковель має великий рекреаційно-туристичний потенціал, що робить його важливим об'єктом розвитку туризму в Україні. Висока якість обслуговування, різноманітність розваг і можливостей зміцнення здоров'я приваблюють багатьох туристів з різних країн. Подальший розвиток курорту з урахуванням екологічних вимог та потреб сучасних туристів дозволить зберегти його конкурентоспроможність та привабливість у довгостроковій перспективі. Таким чином, Буковель є перспективним курортом із великим потенціалом розвитку та потребує постійного вдосконалення інфраструктури та послуг, щоб зберегти свої лідируючі позиції на туристичному ринку. Ефективна організація надання туристичних послуг на курорті Буковель є важливим чинником його успішного функціонування та розвитку.

Високий рівень сервісу, інноваційний підхід та чуйне реагування на потреби туристів сприяють зростанню популярності курорту, збільшенню кількості туристів та економічному розвитку регіону. Подальше вдосконалення організації надання послуг та врахування екологічної стійкості забезпечать сталий розвиток Буковелю як одного з провідних туристичних напрямків України.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА КУРОРТІ «БУКОВЕЛЬ»

3.1 Проблеми туристичного обслуговування в туристичному комплексі «Буковель»

Курорт «Буковель» є одним із найбільших та найпопулярніших туристичних об'єктів в Україні. Незважаючи на високий рівень обслуговування та розвинену інфраструктуру, існує низка проблем, які потребують уваги та вирішення для подальшого розвитку курорту.

Переповненість є однією з проблем курорту «Буковель», яка негативно впливає на якість туристичного обслуговування. Під час пікових сезонів, особливо взимку, кількість туристів значно перевищує пропускну спроможність інфраструктури, що призводить до ряду проблем.

Нестача кваліфікованого персоналу є проблемою для курорту «Буковель», що впливає на якість обслуговування та загальне враження від

перебування туристів. Ця проблема має кілька аспектів, включаючи недостатню підготовку працівників, високу плинність кадрів та складнощі з залученням фахівців.

Курорт «Буковель» є одним з найпопулярніших туристичних напрямків в Україні, відомим своєю природною красою, зимовими видами спорту та різноманітними розвагами. Проте масовий туризм та інтенсивний розвиток інфраструктури створюють значний тиск на навколишнє середовище. Важливо усвідомлювати та вирішувати екологічні проблеми для забезпечення сталого розвитку курорту та збереження його природних ресурсів. Основними екологічними проблемами є атмосферне забруднення великий наплив туристів і збільшення транспортних засобів призводять до підвищення рівня викидів парникових газів та інших забруднювачів в атмосферу. Забруднення води інфраструктура курорту може спричиняти забруднення місцевих водних ресурсів через неефективну утилізацію відходів та стоки від готелів і ресторанів. Велика кількість туристів генерує значні обсяги сміття, що часто не сортується належним чином і вивозиться без попередньої обробки. Використання одноразових пластикових виробів сприяє накопиченню пластикових відходів, які важко переробляти. Будівництво нових об'єктів інфраструктури, таких як готелі, підйомники та дороги, часто супроводжується вирубкою лісів, що призводить до втрати біорізноманіття. Інтенсивний розвиток курорту призводить до фрагментації природних середовищ існування, що негативно впливає на місцеву флору і фауну. Потреби туристів і інфраструктури курорту в воді можуть призводити до виснаження місцевих водних ресурсів. Забруднення від стоків та неправильного поводження з відходами погіршує якість води в місцевих річках і озерах. Інтенсивне використання схилів: Катання на лижах та сноуборді на гірських схилах без належної системи захисту ґрунтів може призводити до ерозії ґрунту та зсувів. Масштабні будівельні роботи без належних екологічних заходів сприяють деградації ґрунтів.

Курорт «Буковель» є одним з найпопулярніших туристичних напрямків в Україні, відомим своїми високоякісними умовами для зимових видів спорту та інших активностей. Проте, одним із важливих факторів, що може стримувати туристичний потік, є високі ціни на послуги та проживання. Високі ціни впливають на доступність курорту для різних категорій туристів і можуть призводити до зниження конкурентоспроможності у порівнянні з іншими туристичними напрямками. Вартість проживання в готелях та оренди приватного житла на курорті значно вища порівняно з іншими туристичними об'єктами в Україні. Це робить відпочинок у Буковелі недоступним для багатьох потенційних туристів. Вартість послуг, таких як оренда лижного спорядження, послуги інструкторів, відвідування СПА та інших розважальних закладів, також є високою. Це додає додаткових витрат до загального бюджету відпочинку. Ресторани та кафе на території курорту мають високі ціни, що робить харчування однією з основних витрат для туристів. Вартість харчування часто перевищує середні показники по країні. Витрати на дорогу до курорту також можуть бути значними, особливо для туристів, які прибувають з віддалених регіонів або використовують приватний транспорт.

3.2 Шляхи удосконалення надання туристичних послуг на курорті «Буковель»

Туризм займає особливе місце в групі галузей, які мають яскраво виражену орієнтацію на використання природних ресурсів. Гірські екосистеми — це унікальне поєднання ландшафтів різного типу на обмеженій території. Це утворює унікальні можливості для організації різноманітних рекреаційних занять. Крім того, гори являють собою екстремальні природні комплекси, які мають багато природних перешкоджень (крутизна схилів, бурні ріки, водоспади, каменепади, каньйони, лавини). Гірські екосистеми надзвичайно чутливо реагують на

антропогенну дію промислового, побутового і рекреаційного характеру. Для будівництва ТК «Буковель» було придбано сотні гектарів карпатської землі. На цій площі провели масштабну вирубку лісу, чим спричинили серйозні екологічні збитки.

Швидке зростання курортного комплексу Буковель у самому серці незайманих Карпат гірському масиві Горгани має катастрофічний вплив на екологічний стан довколишнього регіону. Вирубка лісів, прокладання трас для автомобілів та квадроциклів, екологічне забруднення в такій відносно невеличкій системі як українські Карпати призводить до того, що порушується екологічний баланс даного регіону. Відтак на місці диких та незайманих Карпат із багатим та різнобарвним світом флори та фауни розростається урбанізоване містечко, у якому на першому місці стоять комфорт та зручності відпочиваючих.

Внаслідок постійного перебування великої кількості людей на відпочинку в ТК «Буковель», територія комплексу, прилеглі ліси та річки зазнають значного навантаження. Однією з проблем є витоштування рослинного покриву та ґрунтів, що призводить до змін в ґрунтового рослинного комплексу та ґрунтовій фауні, випадання екологічно характерних видів та проникнення чужих, шкідливих видів живих організмів, порушення сезонної ритміки рослин.

Крім рекреаційної діяльності, негативну дію на природні комплекси спричиняють технічні системи і інженерне спорядження: канатні дороги, автотраси, готель, підприємства рекреаційної інфраструктури [В майбутньому планується створити на території від Буковеля до Бистриці гігантський надсучасний рекреаційний курортний комплекс і ввійти з усім тим господарством у сотню найкращих зимових курортів планети.

Однак для будь-якої території є екологічна межа щодо використання рекреаційних ресурсів. Тому в процесі формування рекреаційних зон треба утримувати оптимальну рівновагу між природними передумовами, можливостями та потребами споживачів рекреаційних ресурсів із метою

збереження навколишнього середовища та динамічного використання складових природних комплексів за умов інтенсивного рекреаційного використання.

Щоб не знищити унікальний куточок Українських Карпат , перед створенням цього комплексу необхідно виконати комплексні екологічні дослідження території області:

- обґрунтувати диференційні норми рекреаційного навантаження на окремі ландшафти та басейни рік;
- опрацювати норми антропогенного навантаження, граничнодопустимі межі;
- сумарної ємності об'єктів, розміщених у рекреаційних центрах; визначити;
- лісові масиви обмеженого розвитку рекреації і туризму, потенційні і резервні зони;
- запровадити суворі правила дотримання природоохоронного законодавства в рекреаційних зонах та санкцій за їхнє порушення.

ТК «Буковель» проводить комплекс заходів щодо гарантування безпеки відпочиваючих. Мається на увазі безпека проживання в готелі і безпека за його межами, зокрема на лижних спусках [17]. Під час проживання в готелі повинні бути забезпечені безпека життя, здоров'я гостей і збереження їх майна. Готельні номери обладнані системами протипожежного захисту згідно з правилами пожежної безпеки: пожежним водопостачанням, сигналізацією, системою спостереження з виведенням на центральний пункт управління. Існує система оповіщення в надзвичайних ситуаціях.

В готельних номерах , а також в загальних приміщеннях виконуються санітарно-гігієнічні норми та правила, встановлені органами санітарноепідеміологічного контролю, а саме: чистота приміщень очищення повітря від алергенів і забруднень, хороший стан сантехнічного обладнання, видалення відходів, ефективний захист від комах та гризунів.

Катання на гірських лижах пов'язане з певним ризиком. У зв'язку зростом числа аматорів гірськолижного спорту на трасах стає все більше людей з кожним роком. У результаті ускладнюється відхід за схилами, швидше утворюються бугри, оголюються з-під снігу камені. Крім того, збільшується можливість зіткнень, наїздів лижників. Тому лижникам висуваються певні правила безпеки та вимоги, котрих слід дотримуватись з метою забезпечення благополучного катання на лижах.

На випадок різних ситуацій на ТК «Буковель» працюють висококваліфіковані рятувальники. На один схил по два рятувальники, які забезпечені усім інвентарем. Є декілька снігових мотоциклів, які моментально реагують на будь-які ситуації, на трасах є захисне облаштування — сітки, мати, вказівники. Біля нижніх станцій підйомників №1, №2 знаходяться медпункти.

Також ТК «Буковель» співпрацює з страховою компанією, котра страхує осіб, які проживають у готельному комплексі «Буковель», пропонує добровільне медичне страхування та страхування від нещасних випадків. Медичне страхування передбачає організацію та оплату вартості надання допомоги у випадку гострого захворювання, загострення хронічного, нещасного випадку безпосередньо в готелі (у випадку незначних захворювань, що не загрожують життю клієнта та не вимагають стаціонарного лікування), організація та оплата вартості транспортування в лікарню та госпіталізації з приводу гострого захворювання або травми, якщо вимагає стан застрахованої особи. Також компанією проводиться страхування осіб, які катаються на трасах гірськолижного курорту «Буковель» без заселення в готель на випадок критичних захворювань та від нещасних випадків під час катання. Компанія бере на себе організацію та оплату вартості транспортування в лікарню та госпіталізації з приводу травми, якщо цього вимагає стан застрахованої особи, а також надання невідкладної допомоги при таких захворюваннях, як інфаркт чи інше суттєве погіршення стану здоров'я клієнта під час катання.

Додатково обидві категорії клієнтів планується застрахувати від нещасних випадків, а саме, різноманітні травми, рани, обмороження, гостре отруєння, ураження струмом, блискавкою тощо, встановлення інвалідності чи смерті внаслідок нещасного випадку. Що важливо, строк страхування (відповідно і вартість страхування) відповідає строку проживання в готелі, або тривалості дії придбаного особою абонементу на катання. Таке нововведення є дуже зручним, оскільки особа вже є застрахована при поселенні в готель або при покупці абонементу [14].

Компанією забезпечується цілодобова робота довірених лікарів, що надають невідкладну медичну допомогу, організовують транспортування чи необхідну допомогу в медичних закладах при серйозних травмах чи захворюваннях. Кожна застрахована особа отримує індивідуальну пам'ятку з основною інформацією про умови страхування, інструкціями щодо дій при настанні страхового випадку, цілодобовими телефонами медичних працівників компанії для повідомлення про випадок і подальшої координації дій, умовами здійснення страхової виплати, переліком необхідних документів для отримання виплати.

Даний високогірний регіон має низький ступінь розвитку промисловості та малосприятливі умови для ведення сільського господарства. А оскільки сучасні курортні комплекси потребують одного обслуговуючого робітника на 3-4 відпочиваючих під час основного сезону, тобто при розширенні курорту «Буковель» додатково з'явиться 2500-3300 нових робочих місць. А отже, реальна можливість влаштуватися на роботу чи займатися «зеленим» туризмом (адже не всім відпочиваючим буде по кишені вартість номерів). Крім того, навіть зараз на будівництві працює до тисячі робітників, а в разі розширення курорту «Буковель» їх число значно збільшиться. А це при рівні безробітності на Західній Україні досить не малі числа. Крім того, за рахунок податків відбудеться покращення фінансово економічного стану с. Поляниця та всієї Івано-Франківської області.

Зведення ТК «Буковель» дало поштовх для покращення доріг, які ведуть до місця відпочинку, та ближніх населених пунктів. Також ТК «Буковель» сплачує до бюджету села частку його (бюджетних) надходжень. Це дає змогу сільській раді оперувати належними коштами для задоволення потреб сільської громади: витрати на школу, комунікації, прибирання тощо. Оскільки проживання і послуги на туркомплексі є досить дорогими і зорієнтовані на багатого споживача, то можна було би запропонувати спорудити готель для відпочиваючих з середнім матеріальним достатком. За рахунок спрощення конструктивних рішень і зменшення технічного оснащення, вони були б більш дешевшими.

3.3 Розробка авторського туру «Літо в Карпатах» для відпочиваючих в ТК «Буковель» як складова оптимізації туристичного обслуговування

Програма перебування туру «Літо в Карпатах».

День 1.

Сніданок в готелі. Переїзд до Ворохти до бази відпочинку «Заросляк», звідки розпочнеться маршрут підкорення г. Говерла. Вирушаємо підкорювати найвищу вершину Українських Карпат (2061 м). – гору Говерла. Підкорити найвищу точку України повинен кожен українець хоча б один раз у житті. По всьому маршруту підйому перед нами відкриватимуться захоплюючі види, а на самій вершині понад хмарами пейзажі просто перехоплюватимуть подих. Шалені емоції та неймовірний драйв нам гарантовано! Також можна взяти із собою смаколики, на вершині зможемо перекусити. Факультативний підйом на Говерлу – 600 грн (у вартість входить: організаційний супровід, супровід гіда-рятівника, екологічний збір і трансфер від готелю). Мінімальна кількість – 20 осіб.

Повернення в готель «Bukovel Hotel», вечеря, вільний час.

День 2

Сніданок.

Переїзд в столицю Гуцульщини – Верховину. Також відвідаємо легендарний Музей гуцульського побуту, етнографії та музичних інструментів імені Романа Кумлика, а також підемо в гості до трембітаря – тут Ви відчуєте справжній гуцульський колорит і навчитесь грати на знаменитому гуцульському інструменті!

Пропонуємо обід по-гуцульськи!!!! Банош, бриндзя, книші та інші гуцульські смаколики не залишать Вас байдужими).

Також можемо відвідати Хату-музей кінофільму «Тіні забутих предків» і типову оселю гуцулів — хату-гражду, де Ви зможете познайомитись з тим, як жили колись гуцули, їхнім побутом, традиціями і звичаями.

Дідова аптека – користь Карпат для Вас!

Повернення в готель. Вільний час.

День 3.

Сніданок в готелі.

Переїзд в м. Надвірна – відвідання музею лицарства.

Переїзд до Яремче – туристичного центру розташованого між горами на березі річки Прут. Прогулянка центральною частиною Яремче, ознайомлення з місцевими магазинами, кафе та ресторанами. Відвідування одного з найвідоміших водоспадів України, прогулянка по пішохідному мосту, огляд сувенірного ринку поруч. Похід до комплексу скельних утворень. Прогулянка лісом, огляд краєвидів, легенди про Олексу Довбуша.

Хочете познайомитись з гуцульським життям – тоді Вам на полонину Перці. Тут Вас навчать готувати, їсти і відпочивати по-гуцульськи)))

Час для релаксу. Гуцульські чани – те, що потрібно в кінці дня, оздоровче купання у відварі карпатських трав – відпочинок душею й тілом.

Повернення в готель. Вільний час. Вечеря.

День 4

Цей день подарує Вам зустріч з «писанкою в руках Бога» – саме так називають одне з найвідоміших та найбільших сіл, перлина мистецтв та ремесел Гуцульщини – Космач. Неподалік є мінеральні джерела ("Нафтуса", "Залізна вода" та ропа).

Тут на Вас чекає курс овітерапії (профілактика, реабілітація та лікування вівцями та продуктами вівчарства). В унікальному музеї відтворений побут вівчарів, тут також представлені необхідні речі для переробки молока — посуд, одяг та інше. Майстер-клас вівчарства.

Майстер-клас виготовлення гуцульських сирних коників – окремий різновид народного ремесла Гуцульщини. В давнину жодне весілля, хрестини не обходилися без сирних коників і калачиків. Це-символ любові, доброти, віри та добробуту на Гуцульщині.

Полонинський обід в гуцульській колибі.

Хата-музей, де знаходиться, де зібрано предмети побуту, зброю часів опришківського руху та рідкісні речі: бартки, топірці, кептарі, череси тощо. У музеї є також незвичайні скульптури з дерева і каменю. За розповідями, біля хати, в якій знаходиться музей, понад три століття тому було смертельно поранено Олексу Довбуша.

Завершення туру.

Висновки до розділу 3

Отже, підсумовуючи, зазначимо, курорт «Буковель» є одним з провідних туристичних центрів України, що приваблює велику кількість відвідувачів з різних країн завдяки своїм природним красотам, різноманітним можливостям для активного відпочинку та розвиненій інфраструктурі. Попри численні переваги, курорт стикається з низкою проблем у сфері туристичного обслуговування, які можуть вплинути на загальний рівень задоволеності туристів та їх бажання повертатися сюди знову. Враховуючи наявні проблеми, необхідно впровадити комплексні заходи для удосконалення обслуговування,

що дозволить не тільки підвищити рівень задоволеності відвідувачів, але й сприятиме стійкому розвитку туристичного сектору регіону.

Рекомендацією щодо розвитку туристичного обслуговування є розроблений тур, який буд цікавим для відпочиваючих в ТК «Буковель», адже дозволить урізноманітнити відпочинок, пізнати культуру і традиції Гуцульщини, спробувати місцеву кухню, помилуватись навколишніми краєвидами.

ВИСНОВКИ

В процесі дослідження визначено, що туристичне обслуговування включає в себе різноманітні послуги, які надаються туристам під час їхнього перебування на курорті. Серед них: проживання, харчування, розваги та дозвілля, спа-процедури та відпочинок, транспортні послуги та медичне обслуговування тощо. Основне завдання туристичного обслуговування – задовольнити потреби туриста, зробити його перебування на відпочинку максимально комфортним, цікавим та різноманітним.

ТК «Буковель» – це рекреаційна територія, на якій створено умови для спорту, бізнесу, відпочинку, оздоровлення: 60 км підготовлених трас усіх рівнів складності; 100% трас обладнано сніговими гарматами; 16 витягів з пропускною здатністю 34700 осіб/год.; лижна школа (в тому числі спеціалізована дитяча); пункти прокату спорядження.

Туристичний комплекс «Буковель», розташований на однойменному курорті, надає послуги проживання, харчування, розваг та оздоровлення. Напрямок діяльності відділу бронювань ТК «Буковель» здійснює бронювання в трьох готелях, надає послуги корпоративного відпочинку. До послуг відпочиваючих: розважальна інфраструктура (оглядовий витяг, родельбан,

тролей, оглядове колесо, роледром), фотосесії в гуцульських костюмах в старовинній хаті-гражді, дегустації полонинських сирів та наливок біля найвищої гойдалки України, троїсті музики в хаті вівчаря, відвідування хати мольфара. Також відпочиваючим пропонують екскурсії та подорожі в регіоні, сплави, походи в гори, гірські велопрогулянки, катання на квадроциклах, транспортне обслуговування.

Щоб покращити туристичне обслуговування в ТК «Буковель» в першу чергу слід стежити за побажаннями і відгуками туристів і постійно підвищувати кваліфікацію персоналу, навчити його ефективному обслуговуванню клієнтів, комунікації, вміння розв'язувати конфлікти та відповідального ставлення до роботи. Важливо розвивати інфраструктуру, транспортну доступність до курорту.

Особливу увагу слід приділити організації екскурсійного обслуговування. Територія Івано-Франківської області, де знаходиться курорт «Буковель» і суміжні області Карпатського регіону дуже багаті на рекреаційно-туристичний потенціал, тож слід розвивати екскурсійно-пізнавальні подорожі, організовувати різноманітні майстер-класи народного мистецтва. Для ознайомлення туристів з гастрономічною спадщиною краю рекомендовано організовувати гостроекскурсії. Особливу увагу слід звернути на підвищення екологічної свідомості населення, зокрема розвивати екологічний туризм, який передбачає подорожі та відпочинок з бережливим ставленням до природи, що є вкрай актуальним для курорту «Буковель». Слід особливо акцентувати на можливість гостям познайомитись з місцевою культурою, традиціями та звичаями. Важлива співпраця з місцевими фермерами, крафтовими виробниками. Актуальним є розвиток внутрішнього туроперерейтингу в Україні в цілому з метою популяризації туризму.

Рекомендацією щодо розвитку туристичного обслуговування є розроблений тур, який буд цікавим для відпочиваючих в ТК «Буковель», адже дозволить урізноманітнити відпочинок, пізнати культуру і традиції

Гуцульщини, спробувати місцеву кухню, помилуватись навколишніми краєвидами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

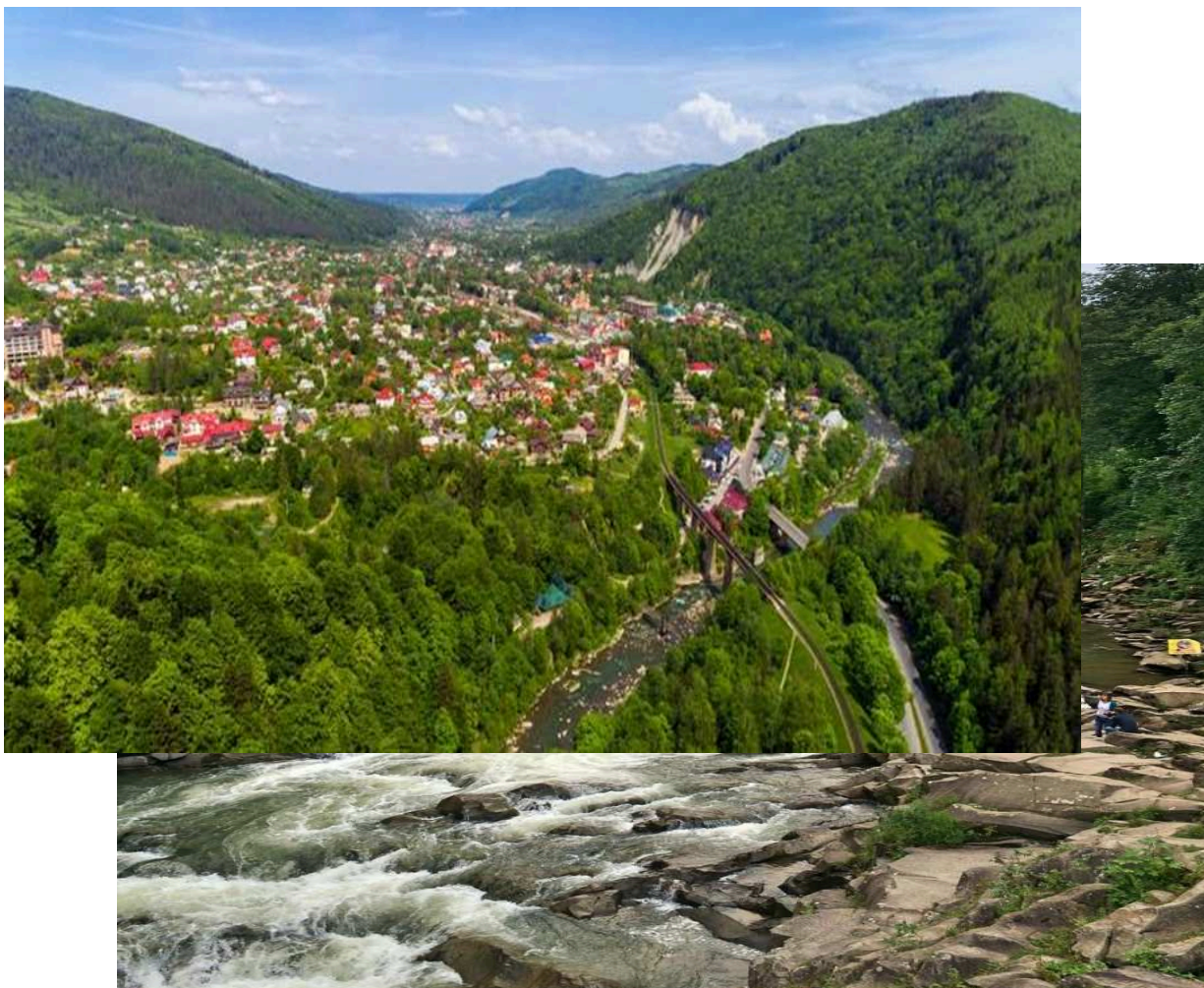
1. Архипова Л.М. Гранична місткість та сталий розвиток рекреаційної зони «Буковель». *Науково-технічний журнал*. 2014. № 2 (10). С. 93–100.
2. Буковель – гірськолижний курорт. URL: <https://guide.karpaty.ua/uk/places/bukovel> (дата звернення: 12.04.2024).
3. Буковель – що варто подивитись та де варто зупинитись на відомому курорті. URL: <https://karpatytravel.net/bukovel-shcho-varto-pobachyty-ta-de-zupynyty-na-vidomomu-kurorti/> (дата звернення: 20.04.2024).
4. Визначні місця Буковелю. URL: <https://tripmydream.ua/ukraine/bukovel/sights> (дата звернення: 18.04.2024).
5. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник. Одеса: Атлант, 2014. 242 с.
6. Гірськолижні курорти України: Буковель та Драгобрат. URL: <http://www.tourclub.com.ua/> (дата звернення: 24.04.2024).

7. Ковальчук А.С. Організація і обслуговування туристів туристичною фірмою: Навчально-методичний посібник. Львів: ВКП «ВМС», 2005. 152 с.
8. Козубова Н. Туристичні послуги як об'єкт ринкових відносин в Україні. *Інноваційна економіка*. 2014. Вип.2. С.137-143.
9. Любіцева О.О. Методика розробки турів: Навчальний посібник. К.: Альтерпрес, 2003. 104 с.
- 10.Мацола В. І. Рекреаційно-туристичний комплекс України. Львів: Інститут регіональних досліджень НАНУ, 2016. 259 с.
- 11.Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах. *Вісник КНТЕУ*. 2012. Вип.1. С.24-33.
- 12.Надання додаткових послуг на курортах як складова туристичного обслуговування. URL: <https://buklib.net/books/26893/> (дата звернення: 18.04.2024).
- 13.Оливко О. Оцінка якості комплексного туристичного продукту. *Вісник КНТЕУ*. 2015. №2. С. 58-63.
- 14.Офіційний сайт Буковелю. URL: Bukovel.com (дата звернення: 02.05.2024).
- 15.Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. №324/95-ВР. URL: https://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm (дата звернення: 23.04.2024).
- 16.Смаль І.В. Основи географії рекреації і туризму. Ніжин: Видавництво НДПУ ім. Миколи Гоголя, 2014. 264 с.
- 17.Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. К.: Інститут туризму ФПУ, 2002. 256 с.
- 18.Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с
- 19.Специфіка організації дозвілля відпочиваючих на курортах. URL: <https://studfile.net/preview/9915043/> (дата звернення: 02.04.2024).

20. Туристичний комплекс «Буковель». URL:
<https://bukovel24.com/uk/hotels/bukovel-hotel> (дата звернення:
18.04.2024).

Додаток А

Яремче



Додаток Б

Буковель



Додаток В

Типи номерів готелю «Буковел Hotel»



РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Організація туристичного обслуговування на базі туристичного
комплексу «Буковель»»

для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
студентки спеціальності 242 «Туризм»

Паньків Юлії Петрівни

(ПП студента)

Рецензент: Гринюк Тетяна Дмитрівна керівник Туристичного центру
Bukovel

Туристичне обслуговування є вкрай важливим для задоволення потреб відпочиваючих. Особливо актуальним є дослідження якості туристичного обслуговування в туристичному комплексі «Буковель», адже для гостей важливо забезпечити не лише якісне проживання і харчування, але й додаткові послуги, трансфер, екскурсійне обслуговування, розважальні та інші послуги, які сприяють комфортному перебуванню та відпочинку туриста під час подорожі. Все це визначає актуальність теми дослідження.

Студентка вивчила поняття «туристичне обслуговування» та специфіку туристичного обслуговування на курортах; проаналізувала специфіку діяльності ТК «Буковель», визначила основні проблеми та запропонувала шляхи удосконалення туристичного обслуговування в ТК «Буковель».

Важливо, що у кваліфікаційній роботі є надані рекомендації щодо удосконалення туристичного обслуговування в ТК «Буковель», проте вони є недостатньо розкриті і носять більш декларативний, ніж практичний характер.

Вважаю що тема не розкрита повністю. Оформлення роботи на достатньому рівні. Загалом кваліфікаційна робота студентки Юлії Петрівни заслуговує оцінки «задовільно»

Керівник Туристичного Центру Bukovel _____

Тетяна Гринюк



«04» червня 2024 р.

Відгук

на кваліфікаційну роботу
«Організація туристичного обслуговування на базі туристичного
комплексу «Буковель»»
студента спеціальності 242 «Туризм»

Паньків Юлії Петрівни

(ППП студента)

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню організації туристичного обслуговування на базі одного з найбільших туристичних комплексів України – «Буковель». Тема роботи є актуальною, оскільки розвиток туристичного комплексу впливає на економічний стан регіону та країни в цілому. Актуальність теми обумовлена зростаючим інтересом до внутрішнього туризму в Україні та необхідністю підвищення якості туристичного обслуговування. «Буковель» є провідним гірськолижним курортом, тому вивчення організації його роботи є важливим для підвищення конкурентоспроможності українського туризму. Робота має логічну структуру, матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою. Календарний план роботи виконано вчасно.

Проте аналіз діяльності туристичного комплексу «Буковель» є загальним і не розкриває всіх аспектів організації туристичного обслуговування. Кожен розділ завершується висновками до розділу, проте загальні висновки розкриті не в повній мірі. Окремі джерела літератури не відповідають змісту роботи. Використані дані є недостатніми для повноцінної оцінки якості туристичного обслуговування, недостатньо висвітлена тема якості туристичного обслуговування, а рекомендації щодо покращення туристичного обслуговування в туристичному комплексі «Буковель» є більш теоретичними і загальними.

В підсумку кваліфікаційна робота студентки Юлії Петрівни допущена до захисту.

Студент

Науковий керівник

«03» червня 2024 р.


Юлія ПАНЬКІВ


Людмила ЖИРАК



метадані

Заголовок

Організація туристичного обслуговування на базі туристичного комплексу «Буковель»

Автор

Науковий керівник / Експерт

Паньків Юлія**Людмила Жирак**

підрозділ

King Danylo University

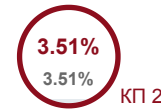
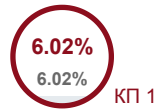
Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		1
Інтервали		0
Мікропробіли		20
Білі знаки		24
Парафрази (SmartMarks)		25

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

**25**

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

6830

Кількість слів

54462

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://bukovel.com/summer/dlia-korporativnixh-grup?image=9	179	2.62 %
2	https://bukovel.com/information/umovi-broniuvannia	33	0.48 %
3	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC_%D0%96%D0%B8%D1%80%D0%B0%D0%BA%20%D0%9B.%D0%9C.pdf	28	0.41 %

4	https://bukovel.com/summer/dlia-korporativnikh-grup?image=9	23	0.34 %
5	https://bukovel.com/summer/dlia-korporativnikh-grup?image=9	18	0.26 %
6	http://tourlib.net/books_ukr/penderecky4-1-3.htm	17	0.25 %
7	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC_%D0%96%D0%B8%D1%80%D0%B0%D0%BA%20%D0%9B.%D0%9C...pdf	14	0.20 %
8	https://bukovel.com/summer/dlia-korporativnikh-grup?image=9	14	0.20 %
9	Технологія організації вікенд-турів на прикладі Івано-Франківської області 1/16/2024 King Danylo University (King Danylo University)	12	0.18 %
10	http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/17094/1/%D0%A4%D1%80%D0%B8%D0%BA_%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B5%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82.doc	11	0.16 %

з бази даних RefBooks (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з домашньої бази даних (0.51 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	Технологія організації вікенд-турів на прикладі Івано-Франківської області 1/16/2024 King Danylo University (King Danylo University)	29 (4) 0.42 %
2	Організація дозвілля в готельно-ресторанних комплексах Прикарпаття 6/7/2023 King Danylo University (King Danylo University)	6 (1) 0.09 %

з програми обміну базами даних (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з Інтернету (5.51 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	https://bukovel.com/summer/dlia-korporativnikh-grup?image=9	248 (6) 3.63 %
2	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC_%D0%96%D0%B8%D1%80%D0%B0%D0%BA%20%D0%9B.%D0%9C...pdf	47 (3) 0.69 %
3	https://bukovel.com/information/umovi-broniuvannia	33 (1) 0.48 %

4	http://tourlib.net/books_ukr/pendereckyj4-1-3.htm	17 (1)	0.25 %
5	http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/17094/1/%D0%A4%D1%80%D0%B8%D0%BA_%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B5%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82.doc	11 (1)	0.16 %
6	https://allreferat.com.ua/uk/psuhologiya/kurovaya/1523	10 (1)	0.15 %
7	https://panukraine.ua/ua/tour/novyj-god-v-karpatakh	10 (1)	0.15 %

Список прийнятих фрагментів (немає прийнятих фрагментів)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-------	---------------------------------------