

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра туризму та рекреації

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ РЕЦЕПТИВНОГО
ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА НА МІЖНАРОДНОМУ РИНКУ
ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ»**

Студентки 2 курсу, 12 групи
освітнього ступеня «магістр»
спеціальності 242«Туризм»
спеціалізації
«Міжнародний туристичний
бізнес»

Сидоренко
Ольги Юріївни

*підпис
студента*

Науковий керівник
к.е.н., доцент

Жученко
Валентина Григорівна

*підпис
керівника*

Гарант освітньої
програми д.е.н., проф.

Ткаченко
Тетяна Іванівна

*підпис
гаранта*

Київ 2020

Київський національний торговельно-економічний університет
Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу
Кафедра туризму та рекреації
Освітній ступінь «магістр»
Спеціальність 242 «Туризм»
Спеціалізація «Міжнародний туристичний бізнес»

Затверджую

Зав. кафедри

Т. І. Ткаченко

« ____ » _____ 20 ____ р.

Завдання

на випускню кваліфікаційну роботу студентіві

Сидоренко Ользі Юріївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Бізнес-планування в діяльності рецептивного туристичного оператора на міжнародному ринку медичного туризму»

Затверджена наказом КНТЕУ від «18» грудня 2020 р. № 4359.

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 20.11.2020 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи:

Мета роботи: розкрити особливості бізнес-планування в діяльності рецептивного туристичного оператора на міжнародному ринку медичного туризму.

Об'єкт дослідження: процес бізнес-планування в діяльності рецептивного туристичного оператора на ринку послуг медичного туризму.

Предмет дослідження: теоретико-методологічні аспекти бізнес-планування в діяльності ТОВ «Destination Travel & Tours» на ринку медичного туризм.

4. Консультанти по роботі із зазначенням розділів, за якими здійснюється консультування:

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видано	Завдання виконано
1	Жученко В.Г.		
2	Жученко В.Г.		
3	Жученко В.Г.		

5. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні засади розвитку медичного туризму

1.1. Сутність медичного туризму як одного із напрямків діяльності рецептивних туроператорів

1.2. Особливості бізнес-планування в діяльності туристичного підприємства

1.3. Світовий досвід впровадження медичного туризму в діяльності туристичного оператора

Висновок до розділу 1

РОЗДІЛ 2. Дослідження бізнес-планування в діяльності підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»

в сегменті розвитку медичного туризму

2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»

2.2. Аналіз бізнес-процесів діяльності підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»

Висновок до розділу 2

РОЗДІЛ 3. Бізнес-планування діяльності підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours» на міжнародному ринку медичного туризму

3.1. Перспективи розвитку медичного туризму України на міжнародному ринку туристичних послуг

3.2. Розробка та реалізація бізнес-плану в сегменті медичного туризму для підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»

Висновок до розділу 3

Висновки та рекомендації

Список використаних джерел

Додатки

6. Календарний план виконання роботи:

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1.	Вибір і затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2019-04.11.2019	28.10.2019
2.	Оформлення і затвердження завдання на роботу	05.11.2019-03.02.2020	20.01.2020
3.	Написання та попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи у наукового керівника	04.02.2020 - 21.06.2020	13.04.2020
4.	Написання та оформлення наукової статті	до 01.07.2020	10.06.2020
5.	Написання та попередній захист 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи у наукового керівника	22.06.2020-04.10.2020	28.09.2020
6.	Написання та попередній захист 3 розділу випускної кваліфікаційної роботи у наукового керівника	05.10.2020-01.11.2020	19.10.2020
7.	Оформлення випускної кваліфікаційної роботи за структурою, представлення роботи на кафедру та попередній захист у комісіях	02.11.2020-10.11.2020	05.11.2020
8.	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	11.11.2020-19.11.2020	16.11.2020
9.	Представлення готової зшитої випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	до 20.11.2020	19.11.2020
10.	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Згідно з розкладом	12.12.2020

7. Дата видачі завдання « ____ » _____ 20__ р.

8. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи

Жученко В.Г.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Гарант освітньої програми

Ткаченко Т. І.

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Завдання прийняв до виконання студент

Сидоренко О.

(прізвище, ініціали, підпис)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no text or other markings on the paper.

Відмітка про попередній захист

(ПИБ, *нідпис*, *дата*)

Випускна кваліфікаційна робота студента

Сидоренко О.Ю.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Ткаченко Т. І.

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

Ткаченко Т. І.

(підпис, прізвище, ініціали)

« » 2020 p.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1.	10
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ	10
1.1. Сутність медичного туризму як одного із напрямків діяльності рецептивних туроператорів.....	10
1.2. Особливості бізнес-планування в діяльності туристичного підприємства..	13
1.3 Світовий досвід впровадження медичного туризму в діяльності туристичного оператора	15
Висновок до розділу 1.....	20
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «DESTINATION TRAVEL & TOURS» В СЕГМЕНТІ РОЗВИТКУ МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ	21
2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours».....	21
2.2. Аналіз бізнес-процесів діяльності підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours».....	36
Висновок до розділу 2.....	40
РОЗДІЛ 3.	42
БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «DESTINATION TRAVEL & TOURS» НА МІЖНАРОДНОМУ РИНКУ МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ	42
3.1. Перспективи розвитку медичного туризму України на міжнародному ринку туристичних послуг	42
3.2. Розробка та реалізація бізнес-плану в сегменті медичного туризму для підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»	49
Висновок до розділу 3.....	54
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
ДОДАТКИ.....	64

ВСТУП

Актуальність теми. Індустрія туризму спрямована на задоволення попиту на туристичні товари та послуги працює в умовах жорсткої конкуренції. В умовах ринкових відносин забезпечення конкурентоспроможності суб'єктів господарювання є можливим на основі раціонального управління бізнес-процесами. Але єдиною метою бізнес-процесу є задоволення вимог клієнтів.

Медичний туризм - досить популярний напрям туризму, головною метою якого є організація лікування пацієнта за кордоном. Від звичного туризму він відрізняється тим, що відпочинок за кордоном поєднується з медичними послугами, які готові надати провідні світові центри і клініки. Для українців медичний оздоровчий туризм - новітній напрям, який з'явився відносно недавно, незважаючи на те, що в світі це давно популярний вид туризму. Сьогодні для українців доступні будь-які клініки і медичні установи Європи, Ізраїлю та Америки, де вони можуть пройти якісне лікування із застосуванням сучасних технологій і методик. На даний момент Україна є одним із перспективних центрів медичного туризму. Беззаперечною перевагою України є наявність великої кількості природних рекреаційних ресурсів. Експерти наголосили, що запорукою успіху розвитку медичного туризму є колаборація різних сфер для надання комплексної послуги особі, яка приїжджає в Україну на лікування. Таким чином фахівці у сфері перевезень, готельного бізнесу, туризму, медицини та страхування мають виробити спільний механізм для того, щоб клієнт міг отримати пакет послуг.

Даний вид туризму стрімко розвивається і має пріоритет для його подальшого вивчення. Медичний туризм став одним з головних видів подорожей для закордонних туристів, які обирають саме Україну для лікування. Головною причиною є відносно низькі ціни на послуги. Основними напрямками медичного туризму в Україні є: репродуктивна медицина; стоматологія; офтальмологія; кардіологія; естетична медицина та косметологія; пластична хірургія; санаторно-курортне лікування; лікування стовбуровими клітинами, в т.ч. можливість

використання банку пуповинної крові. Це означає, що медичний туризм може приносити економіці України значні кошти, разом з тим, покращуючи якість медичних послуг для українських пацієнтів та умови праці вітчизняних лікарів.

На сьогодні діяльність рецептивного туристичного оператора України на міжнародному ринку медичного туризму перебуває в активному розвитку та щороку приваблює все більше медичних туристів зі всього світу. Медичний туризм не стоїть на місці та продовжує розвиватись у різних напрямках медицини. Українська асоціація медичного туризму є однією з кращих в Україні асоціацій, що спрямована на підвищення рівня медичної допомоги; надання пацієнтам зі складними чи рідкісними захворюваннями можливості якісної діагностики та лікування; забезпечення безпеки пацієнтів; розвиток медичного туризму як одного з найбільш перспективних напрямків охорони здоров'я України.

Метою роботи є розкриття особливостей бізнес-планування в діяльності рецептивного туристичного оператора на міжнародному ринку медичного туризму.

Завдання роботи:

- визначити сутність медичного туризму як одного з напрямків діяльності рецептивних туроператорів;
- дослідити бізнес-планування в діяльності туристичного підприємства;
- охарактеризувати світовий досвід впровадження медичного туризму в діяльності туристичного оператора;
- охарактеризувати діяльність підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»;
- проаналізувати бізнес-процеси діяльності підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»;
- охарактеризувати перспективи розвитку медичного туризму України на міжнародному ринку туристичних послуг;
- розробити та реалізувати бізнес-план в сегменті медичного туризму для підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours».

Об'єкт дослідження: процес бізнес-планування в діяльності рецептивного туристичного оператора на ринку послуг медичного туризму.

Предмет дослідження: теоретико-методологічні аспекти бізнес-планування в діяльності рецептивного туроператора ТОВ «Destination Travel & Tours» на ринку медичного туризму.

Наукова новизна роботи. Медичний туризм в світі продовжує глобалізуватися і стрімко набирати обертів. За даними ВООЗ, до 2022 року туризм і сфера охорони здоров'я (спільно) стануть однією з визначальних світових галузей. Нині Україна робить серйозні кроки у напрямі розвитку медичного туризму. Першим серйозним кроком цього є створення Української Асоціації медичного туризму, яка взяла на себе місію в об'єднанні можливостей державного та приватного сектора медицини України.

Апробація роботи здійснена у вигляді наукової статті «Особливості розвитку медичного туризму в Україні та на міжнародному ринку туристичних послуг» зі збірника «Туристичний бізнес: виклики та можливості» (додаток А).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, семи підпунктів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ

1.1. Сутність медичного туризму як одного із напрямків діяльності рецептивних туроператорів

Медичний туризм — тимчасова міграція людей з метою лікування як всередині країни, так і поза її межами [29]. Медичний туризм — один із вагомих факторів розвитку галузі охорони здоров'я, поповнення державного бюджету, залучення іноземних інвестицій і створення позитивного іміджу країни [26].

Рецептивні туроператори комплектують тури і програми обслуговування в країнах або регіонах призначення, використовуючи прямі угоди з постачальниками послуг [2].

З кінця XIX – початку XX століття спостерігається інтенсивний ріст комерційної активності в сфері медичних послуг, а транскордонні поїздки «за здоров'ям» перейшли в новий напрям туристичної індустрії. Напрямок лікувально-оздоровчого туризму включає в себе туристичні поїздки, в яких основним спонукальним фактором туристів є бажання досягнути (чи зберегти) стан, що визначається комплексним поняттям «здоров'я».

Для загальної назви описуваного напрямку туристичної діяльності найбільш релевантним є термін «лікувально-оздоровчий туризм». Такий вибір пояснюється тим, що цей термін включає максимально широкий спектр понять, що мають відношення до діяльності, пов'язаної з наданням і споживанням послуг щодо покращення і збереження здоров'я. При цьому такі послуги надаються поза межами звичного середовища індивіда. Важливо, що в даному контексті в якості туристів розглядаються як особи з різними захворюваннями, так і клінічно здорові люди. Лікувально-оздоровчий туризм як окремий вид туризму виділяється в Законі України «Про туризм», але, на жаль, визначення цього виду в законі не наведено. А.В. Бабкін визначає лікувально-оздоровчий

туризм як діяльність, що характеризується переміщенням резидентів і нерезидентів в межах чи за межі державних кордонів на термін не менше 20 годин і не більше 6 місяців в оздоровчих цілях, цілях профілактики різноманітних захворювань організму людини [13].

Лікування – це комплекс заходів, спрямованих на полегшення, усунення симптомів та проявів діагностованих порушень життєдіяльності, нормалізацію порушених процесів життєдіяльності. Оздоровлення – це комплекс впливів на організм з ціллю покращення самопочуття і зміцнення здоров'я, що виходять за рамки лікування. На рисунку 1.1. представлено види лікувального туризму.

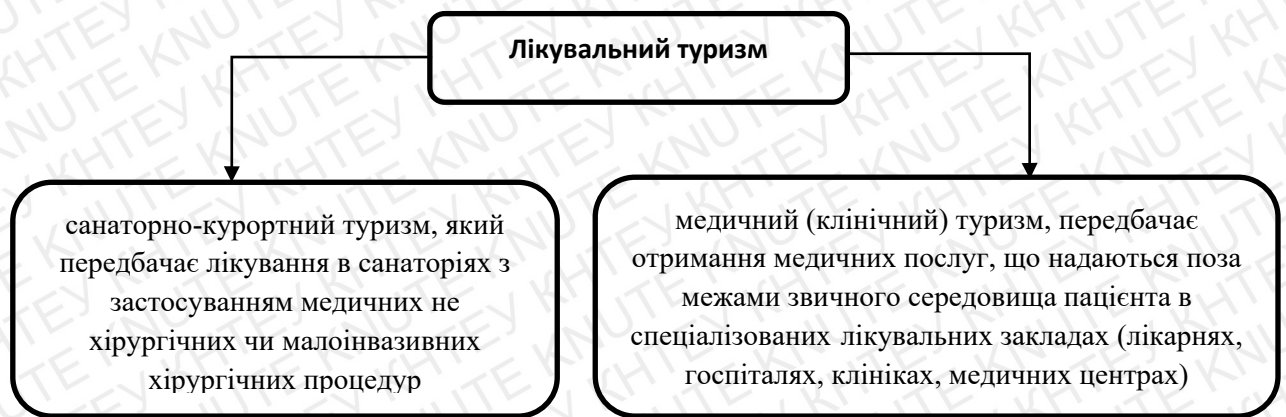


Рис. 1.1. Види лікувального туризму

Характерною особливістю медичного туризму є існування одної чи кількох взаємопов'язаних медичних маніпуляцій, спрямованих на лікування конкретного захворювання, що є первинною ціллю всього туру. Медичний туризм дозволяє поєднувати процедури, спрямовані на покращення фізичного здоров'я з відпочинком. Головною ціллю такого поєднання є найповніша реабілітація організму після медичних процедур [4].

Часто медичний туризм ототожнюють з оздоровчим. Особливо вітчизняні вчені не роблять чіткого поділу та диференціації між новими видами туристичної діяльності, що стосуються лікування та оздоровлення. Так, наприклад, менеджер департаменту медичного туризму «Мед Вояж», що діє на українському ринку, Наталія Бондаренко, у своєму інтерв'ю зазначає, що на сьогоднішній день медичний туризм має 3 види: оздоровчий, діагностичний та лікувальний [21].

Таким чином, можна зробити висновок, що медичний туризм – це широке поняття, яке включає в себе як клінічне лікування, так і різноманітні обстеження організму, оздоровлення в санаторно-курортних закладах, SPA-центрах і т.д.

Також, медичний туризм розуміють, як практику надання медичних послуг за межами країни проживання, що дозволяє поєднувати відпочинок за кордоном з отриманням висококваліфікованої медичної допомоги. Медичний туризм передбачає першочергово отримання медичної допомоги для подолання цілком визначеної конкретної проблеми зі здоров'ям. В такому контексті він тісно інтегрований з системою медичних закладів.

Отже, головною ознакою медичного туризму є бажання отримати не екстрене лікування гострих та хронічних захворювань або проведення медичних маніпуляцій. Але, безумовно, споживач медичної послуги, перетинаючи кордон іншої держави, занурюється у її природне, культурне, духовне середовище. Значить, в цьому змісті такий пацієнт є повноцінним туристом. Як правило, не йдеться про виключні ситуації, коли залучається реанімаційний супровід (для таких випадків доречним вважається термін «медична евакуація») [4].

На відмінності між оздоровчим та медичним туризмом вказує у своїх дослідженнях Хелен Косбурн (таблиця 1.1.).

Таблиця 1.1.

Зміст оздоровчого та медичного туризму [16]

Оздоровчий туризм			
	Велнес-туризм	Терапевтичний	Медичний туризм
1	2	3	4
Клієнти	Зацікавлені у здоровому відпочинку та отриманні послуг для загального покращення самопочуття	Хронічно хворі та ті, хто прагне покращити здоров'я	Особи з гострими і хронічними захворюваннями
Потреби	Велнес-промоції	Комплементарна та альтернативна медицина	Традиційна медицина
Послуги	Релаксація, медитація, масаж, спа-послуги, йога, тайші, пілатес, фітнес, консультації та навчання, здорове	Альтернативна терапія, гомеопатія, фізіотерапія, хіропрактика, акупунктура і	Хірургія та хірургічна допомога, стоматологічні процедури, діагностика, лікування

Продовження таблиці 1.1.

1	2	3	4
	харчування, перебування в умовах дикої природи, екотуризм, духовні практики та культурні заходи, косметичні процедури	рефлексотерапія, лікувальний масаж, водні процедури, остеологія, реабілітація, професійна терапія	безпліддя, пластична хірургія, хіміотерапія і лікування раку, діаліз, стаціонарне лікування, лікарські консультації, лікування та медична допомога
Засоби	Вітаміни, і рослинні продукти		Медикаменти
Заклади	SPA/ курорти/ велнес-готелі	Клініки	Лікарні
Провайдери	Інструктори/ коучі/ тренери	Практикуючи альтернативну медицину	Лікарі
	Терапевти	Терапевти і представники суміжних професій, пов'язаних зі сферою здоров'я	

Отже, медичний туризм – це один із нових, ще мало досліджених видів туристичної діяльності, який становить самостійний напрям туризму.

1.2. Особливості бізнес-планування в діяльності туристичного підприємства

Індустрія туризму за останні роки почала зростати швидкими темпами і є важливим засобом розвитку економіки та сфери зайнятості.

Розвиток туризму в сучасних умовах функціонування ринку послуг має певні особливості, які зумовлюють потребу в оновлених підходах до організації та планування бізнесу [47].

Туризм як важливе соціально-економічне явище знаходиться в прямій залежності від економічного положення, загальної стратегії розвитку держави, її міжнародного становища та іміджу. За рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації (ВТО) безперервне управління туризмом має таке ж важливе значення, як планування та стійкий розвиток. Обов'язковою умовою ефективного управління усіма аспектами туризму є бізнес-планування.

Професійно складений і орієнтований на майбутнє бізнес-план - це основа для досягнення підприємницької мети. Бізнес-план туристського підприємства

або, іншими словами, проект розвитку турфірми - це план початку підприємницької діяльності, концепція бізнесу. Він відображає вихідну стратегічну ситуацію і перспективи розвитку справи.

Бізнес-план потрібен для: створення підприємства (start-up); пошуку інвесторів; об'єднання підприємств; придбання і продажу підприємства; санації (лікувально-профілактичні заходи з оздоровлення організму [50]), реорганізації і раціоналізації підприємства; кредитного, лізингового, інвестиційного і проектного фінансування; залучення нових клієнтів; залучення висококваліфікованих кадрів; інформування акціонерів. Бізнес-план туристського підприємства повинен враховувати специфіку туристичного продукту. У сфері послуг туризму для потреб планування і прогнозування діяльності туристичних фірм доцільно використовувати такі поняття, як основний продукт, спеціальний продукт, супутній продукт, додатковий продукт, комплексний туристичний продукт. На міжнародному ринку туристичних послуг існує достатньо серйозна конкуренція відносно рівня обслуговування, а також його змісту.

Бізнес-планування дає уяву про зміст, організацію, фінансовий стан підприємства. Лише після одержання позитивного результату можна приступити до створення туристичної фірми. Якщо справа починається з одержання кредиту або залучення інвестицій, то інвесторам і партнерам необхідно представити картину майбутнього підприємства: охарактеризувати туристичний продукт, ринки збуту і майбутню прибутковість. Лише за допомогою бізнес-плану вирішуються питання фінансування. Бізнес-планування вже давно стало аксіомою успішного функціонування підприємства [3].

Отже, бізнес-планування – це засіб, за допомогою якого конкретна підприємницька ідея реалізується на практиці. Тому постає необхідність вивчати дисципліну, яка б формувала теоретичні знання і практичні навички для можливості реалізації їх у сфері туризму.

1.3 Світовий досвід впровадження медичного туризму в діяльності туристичного оператора

Незалежно від прийнятої в країні моделі охорони здоров'я і рівня економічного розвитку пацієнти зіштовхуються з великою кількістю труднощів при отриманні медичних послуг. Значна частина цих труднощів зумовлена недоліками, характерними для всіх систем охорони здоров'я. Дуже низькі оцінки сфери охорони здоров'я висловлюють представники як економічно розвинутих країн, так і країн з економікою, що розвивається. Аналіз думок жителів англomовних країн (США, Великобританія, Австралія, Нова Зеландія, Канада) виявив приблизно такий же рівень незадоволеності охороною здоров'я, як і в Україні, при тому що моделі охорони здоров'я в вищезгаданих країнах суттєво відрізняються. Таке ставлення людей до пропонованих медичних послуг приводить до появи значного нереалізованого попиту на послуги охорони здоров'я, який неможливо задовольнити в рамках національної системи охорони здоров'я [16].

Причини незадоволеності громадян можуть полягати у так званій «недоступній доступності» певних необхідних або бажаних для них медичних послуг, що виражаються у конкретній цінності для особи співвідношенням результат/вартість. Першочерговими при цьому виступають ціновий і якісний фактор, які насамперед привертають увагу більшості дослідників цієї проблематики. Дійсно, досить багато країн, що позиціонуються як осередки медичного туризму, пропонують медичні послуги-аналоги за значно нижчою вартістю порівняно із США та Великобританією. Світова економічна криза посилила необхідність зниження витрат домогосподарств в більшості країн світу, і в даному контексті привабливою виглядає можливість зекономити на лікуванні від 20% до 79%. Варто підкреслити, що невисока вартість надання послуг характерна для більшості країн пострадянського простору, зокрема і України, а тому конкурентні переваги за вартісним фактором є очевидними [12]. Більше 50 країн в рамках розвитку своїх економік прийняли національні

програми з медичного туризму. Такі країни, як Німеччина, Ізраїль, Туреччина, Індія, Сінгапур, Таїланд інвестують мільйони доларів США у розвиток медичної інфраструктури, будівництво комфортабельних клінік з кращим устаткуванням та інноваційними технологіями для надання високоякісного лікування. Фахівці цих установ регулярно проходять навчання та стажування в кращих світових медичних університетах. Лікарі клінік, які приймають іноземних пацієнтів на лікування, володіють кількома мовами. Вивчення мов у багатьох країнах входить в обов'язкову підготовку середнього та вищого медичного персоналу. Багато клінік сертифіковані за стандартами JCI (стандарти JCI (Joint Commission International) є одними з стандартів в області якості і безпеки для медичних установ) [45]. Прикладом є пологовий будинок «Лелека», який 21 грудня 2019 року став першим госпітальним закладом в Україні, який отримав сертифікат Joint Commission International (США). Це стало можливим завдяки застосуванню та впровадженню численних найсучасніших та інноваційних стандартів, процедур, додаткового обладнання та інших заходів [31].

Робота на ринку медичного туризму - це боротьба за увагу і довіру споживача, формування оптимального співвідношення ціна/якість, а також, надання додаткових послуг, окрім лікування та діагностики, виходячи з кон'юнктури ринку. Все це призводить до того, що пацієнт може не тільки вирішити свої проблеми зі здоров'ям, але і одночасно відпочити, познайомитися з місцевими пам'ятками без дискомфорту в спілкуванні і акомодатії.

За даними ВООЗ, до 2022 року туризм і сфера охорони здоров'я (спільно) стануть однією з визначальних світових галузей. А оскільки населення всього світу старіє, розвиток медичного та оздоровчого туризму очікує ще більш стрімке зростання.

Виділяють чотири основних спонукальних мотиви медичного туризму:

- більш низька вартість лікування та діагностики в іншій країні;
- більш сучасні медичні технології за кордоном;
- висококваліфікована медична допомога і сервіс часовий фактор (при довгому очікуванні медичного лікування в своїй країні) [41].

Спричинене глобалізацією зменшення бар'єрів в транскордонній торгівлі послугами сприяло росту ринку медичних послуг, що надаються поза межами постійного проживання пацієнта. В процесі надання таких послуг виникає попит на суміжні послуги, що попадають в сферу туризму: транспортне обслуговування, заклади розміщення і харчування. В комплексі ці послуги можуть бути охарактеризовані як нові форми лікувально-оздоровчого туризму. Різноманітні недоліки, характерні практично для всіх систем охорони здоров'я, приводять до одного результату: пацієнту в рамках національної системи охорони здоров'я недоступні, з тих чи інших причин, медичні послуги, які йому показані (наприклад, складна кардіологічна ситуація) чи бажані (наприклад, послуги естетичної медицини). Високий потенціал нереалізованих потреб в медичній сфері, труднощі, що виникають при відновленні і підтриманні стану здоров'я служать потужним стимулюючим фактором розвитку перспективного спеціалізованого напрямку туристичної індустрії. Частково, вищезгаданий розвиток сприяв появі нового виду економічної діяльності – медичного туризму. Короткі та середньострокові міграції людей, в тому числі і транскордонні, основною ціллю яких є покращення чи закріплення стану фізичного і духовного здоров'я (поїздки на води, до лікувальних джерел, релігійні паломництва до цілющих реліквій) відомі з давніх часів. Однак, через цілий ряд причин, до недавніх пір цьому феномену не приділялась достатня увага. Серед таких причин можна виділити наступні:

- комерційний прояв таких подорожей раніше складав незначну частину в загальному потоці товарів і послуг;
- в минулому столітті кількість осіб, що здійснювали лікувально-оздоровчі вояжі, була відносно малою. Це були здебільшого представники еліти країн, що розвиваються та країн з перехідною економікою, які мали достатні фінансові можливості для оплати медичних послуг в різних країнах [19].

Але ситуація почала кардинально змінюватись: ринок транскордонних медичних послуг став активно рости і набувати все більш масового характеру.

Потік «країни третього світу – економічно розвинуті країни» паралельно з аверсним запрацював в реверсному режимі: в країнах, що розвиваються створили ультрасучасні медичні центри, персонал яких складають висококваліфіковані спеціалісти. Серед них є як представники місцевого населення, що отримали освіту в передових медичних вузах світу, так і запрошені медичні працівники з найбільших клінік економічно розвинутих країн. Більшість пацієнтів в цих центрах складають жителі економічно розвинутих країн Європи, США, Канади і нафтовидобувних країн Близького Сходу. Підстав для лікування за кордоном чимало, серед яких:

- висока якість лікування;
- наявність найсучасніших технологій та застосування передових методів, які ще не використовуються у вітчизняній медицині;
- нижча вартість послуг;
- прагнення конфіденційності та бажання тримати нелегальний у своїй країні вид лікування. Наприклад, 90% громадян ЄС отримують лікування в своїх країнах, проте 53% схильні до використання медичних послуг інших країн [16].

Щороку чисельність медичних туристів зростає, завдяки факторам узагальненим у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Фактори розвитку медичного туризму

Фактори 1	Характеристика впливу 2
Мода на здоров'я та переміщення потреби у здоров'ї до сфери споживчих пріоритетів	Сьогодні системи охорони здоров'я є відображенням глобалізованої споживчої культури. Людей у всьому світі хвилює здоров'я як невід'ємна частина буття. Здоров'я назвали найважливішою особистою проблемою (після фінансових труднощів) 48% українців і поляків, 41 % італійців, 35 % шведів
Стирання відмінностей у рівні розвитку національних систем охорони здоров'я	За Euro Health Consumer Index 2009 найкращою в Європі є охорона здоров'я Нідерландів. Друге та третє місця обіймають Данія та Ісландія. Серед країн, рейтинг яких з 2008 року підвищився на 5 і більше щаблів – Болгарія, Румунія, Литва, Словаччина, Греція, Угорщина, Естонія. Отже, зникають відмінності у якості медичних послуг між Західною та Східною Європою. Однак в останній зберігаються помірні ціни на відміну від Західної

Продовження таблиці 1.2.

1	2
Політика розвинутих країн у сфері охорони здоров'я	Законодавство розвинутих країн стимулює переміщення через кордон медичних послуг, медпрацівників, взаємне визнання сертифікатів та кваліфікаційних стандартів
Комерціалізація охорони здоров'я та територіальна диференціація цін	У доповіді ВООЗ у 2008 році зазначається, що «система охорони здоров'я світу рухається в сторону нерегульованої комерціалізації». Водночас ціни на лікування по країнах дуже відрізняються
Фінансово-економічна криза	«Медичний туризм не має імунітету від рецесії», проте криза заклала стимули для розвитку у перспективі. В умовах економічного спаду кожен уряд опинився перед необхідністю скорочення державних видатків, у тому числі і на медичне обслуговування. Тому багато пацієнтів будуть розглядати лікування за кордоном як цілком реальний варіант
Демографічна структура населення	2010-2020 роки – це період, коли представники найбільш численного покоління «бейбі буму» 1946-1964 років перейдуть у старші вікові групи. Як відомо, характерним явищем для розвинутих країн на сьогоднішній день є старіюча нація. Тому під сумнівом залишається здатність існуючих систем охорони здоров'я піклуватись про зростаючі потреби старіючого населення. Медичний туризм є альтернативним механізмом подолання вказаних проблем без розширення місцевого потенціалу охорони здоров'я
Інформаційно-інноваційні процеси	Уже інвестовано 23 млн євро в електронні технології охорони здоров'я, щоб зробити можливим між державами обмін у електронній формі інформацією про пацієнтів та отримане ними лікування
Накопичений досвід медичної практики у розвинутих країнах світу	Університетські клініки в Європі відомі як осередки медичної науки понад два століття. Актуальними напрямками медицини в розвинутих країнах світу є лікування онкологічних хвороб, радіаційна онкологія, трансплантація, клітинна терапія, лазерна косметологія та дерматологія, штучне запліднення, а також добре розвинута діагностика

Отже, розвиток медичного туризму не стоїть на місці, а має чітку тенденцію до зростання, оскільки це конкурентоспроможний та високоприбутковий сегмент світового ринку послуг, розвиток якого зумовлюється цілим рядом об'єктивних факторів. Тому стратегічна інтеграція регіонів України з високим потенціалом розвитку медико-туристичних послуг в глобальну туристичну систему є закономірною необхідністю.

Висновок до розділу 1

Ще з кінця XIX – початку XX століття комерційна активність в сфері медичних послуг інтенсивно росла, а поїздки за кордон з метою оздоровлення та лікування переросли в новий напрям туристичної індустрії. В свою чергу лікувальний туризм поділяється на санаторно-курортний та медичний. Притаманною особливістю медичного туризму є взаємопов'язання медичних маніпуляцій, спрямованих на лікування конкретного захворювання, що є первинною ціллю всього туру. Медичний туризм поєднує в собі процедури, спрямовані на покращення фізичного здоров'я з відпочинком. Ціллю такого поєднання є повна реабілітація організму після медичних процедур.

Розвиток туризму в сучасних умовах функціонування ринку послуг має певні особливості, які зумовлюють потребу у оновлених підходах до організації та планування бізнесу. Основною метою потреби бізнес-плану є створення підприємства, пошук інвесторів, об'єднання підприємств, санації, залучення нових клієнтів, реорганізація та раціоналізація підприємства. Тому бізнес-планування дає уяву про зміст, організацію, фінансовий стан підприємства.

Отже, розвиток медичного туризму обумовлюється дією ринкових сил, які стимулюють платоспроможний попит, що одночасно забезпечується більш якісними туристичними послугами. Таким чином, розвиток медичного туризму генерує мультиплікативний ефект для країни.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «DESTINATION TRAVEL & TOURS» В СЕГМЕНТІ РОЗВИТКУ МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ

2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»

Сьогодні індустрія туризму як сукупність підприємств сфери обслуговування та інших організацій, діяльність яких спрямована на задоволення попиту на туристичні товари та послуги, працює в умовах жорсткої конкуренції, як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках туристичної діяльності. Одним із провідних видів підприємництва на туристичному ринку є туроператорська діяльність, а саме діяльність реалізації турів, маршрутів, путівок.

На практиці доведено, що створити якісний продукт значно легше, ніж довести його до кінцевого споживача. Це супроводжується тим, що у сучасних умовах йде перенасичення ринку однотипними пропозиціями, конкуренція зацікавити клієнта та обмеження купівельної спроможності населення. Тому дуже важливо визначитись з певною туристичною фірмою, щоб провести незабутній відпочинок [17, 9].

Туристичне підприємство ТОВ «Destination Travel & Tours» - було засновано в 2018 році групою професіоналів туристичного бізнесу. На сьогодні ТОВ «Destination Travel & Tours» є досить розвиненим туристичним підприємством, що працює в Києві та приваблює своїх клієнтів цікавими пропозиціями.

Туристична фірма ТОВ «Destination Travel & Tours» працює на туристичному ринку 2 роки, але за такий короткий час має великі успіхи з продажів як на внутрішньому ринку туристичних послуг, так і на міжнародному. Туристична фірма діє як юридична особа згідно з свідоцтвом про державну реєстрацію. Здійснює свою діяльність після отримання ліцензії та згідно статуту.

Знаходиться у центрі міста Київ на адресу: м. Київ, вулиця Петра Сагайдачного, будинок 21 (додаток Б).

ТОВ «Destination Travel & Tours» було засноване 7 вересня 2018 року Зеленською Анною Олександрівною, яка до цього мала великий досвід у сфері ресторанно-готельного бізнесу та туроператорської діяльності та Irantha Duwage, який керує великим ресторанно-готельним комплексом Ramada Encore у місті Київ. Компанія є у соціальній мережі Facebook, з якою у будь-який час можна зв'язатися та проконсультуватися щодо майбутньої подорожі. На сайті запропоновано багато турів на вибір. Окрім цього, можна і в звичайному режимі зателефонувати до компанії або ж відправити на пошту повідомлення. У будь-якому випадку, вам будуть раді і проінформують про останні новинки та акційні тури.

Контактні дані туристичної фірми:

Телефон: +380965398187

E-mail: sales@destinationtravelandtours.com та info@destinationtravelandtours.com

Соціальні мережі:

Facebook: <https://www.facebook.com/destinationtravelntour> та Skype.

ТОВ «Destination Travel & Tours» - надійна туристична компанія, яка надає повний спектр туристичних послуг для туристів з усього світу. Підприємство успішно організовує безпечні, приємні та захоплюючі поїздки по Україні та за кордон, наприклад, в Шрі-Ланку, Індонезію, США та інші країни. У компанії працюють професіонали своєї справи, які вірять в туристичний потенціал нашої країни. Розробляючи вражаючі маршрути по всій країні, фірма розвиває туризм в Україні. Місія ТОВ «Destination Travel & Tours» – бути професійною компанією, розуміючи специфіку всіх подорожей і надавати клієнтам прості, швидкі та ефективні рішення до поїздки [36].

Емблемою туристичної фірми є бронзовий ромб на чорному полотні, який схожий на повітряного змія. Від початку існування фірми зовнішній вигляд емблеми дещо видозмінився, хоча основна тематика залишилась. Кольорова

гамма емблеми – золотиста фігура у вигляді ромба на чорному фоні (додаток В). Штат працівників фірми є невеликим. Він складається з директора туристичної фірми, бухгалтера та двох менеджерів. Зображено на рис 2.1 «Штат ТОВ «Destination Travel & Tours».

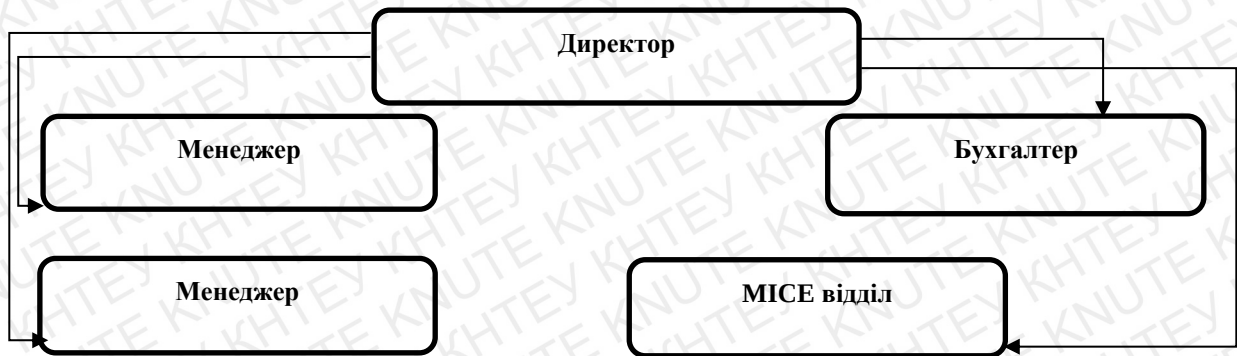


Рис. 2.1. Штат ТОВ «Destination Travel & Tours.

На кожному туристичному підприємстві працівники мають посадові інструкції, згідно яких виконують свою роботу. Посадова інструкція - документ, що визначає організаційно-правове становище працівника в структурному підрозділі, що забезпечує умови для його ефективної праці. Посадова інструкція - це обов'язковий кадровий документ [46].

Згідно зі статтею 29 Кодексу законів про працю України, до початку роботи за укладеним трудовим договором власник або уповноважений ним орган зобов'язаний:

- роз'яснити працівникові його права і обов'язки та проінформувати під розписку про умови праці, наявність на робочому місці, де він буде працювати, небезпечних і шкідливих виробничих факторів, які ще не усунуто, та можливі наслідки їх впливу на здоров'я, його права на пільги і компенсації за роботу в таких умовах відповідно до чинного законодавства і колективного договору;
- ознайомити працівника з правилами внутрішнього трудового розпорядку та колективним договором, визначити працівникові робоче місце, забезпечити його необхідними для роботи засобами;
- проінструктувати працівника з техніки безпеки, виробничої санітарії,

гігієни праці і протипожежної охорони [1, 27].

Даний перелік посадових обов'язків визначається посадовими інструкціями керівників, професіоналів, фахівців, технічних службовців, що їх розробляють та затверджують роботодавці на основі Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників (враховуючи конкретні завдання та обов'язки, функції, права, відповідальність працівників цих груп та особливості штатного розпису підприємства). У посадовій інструкції також закріплюються права працівника та його відповідальність. Інструкції повинні відображати повний перелік завдань та обов'язків, повноважень і відповідальності, у разі потреби мати необхідні пояснення, а всі терміни – чіткі визначення [46].

Основні обов'язки директора ТОВ «Destination Travel & Tours»:

- визначає, формулює, планує, здійснює і координує всі види діяльності підприємства.
- визначає напрями розвитку підприємства у формуванні цінової, кредитно-банківської, податкової та страхової політики, соціальної та зовнішньоекономічної діяльності.
- забезпечує відповідність продукції кращим світовим зразкам з метою задоволення потреб замовників і споживачів у відповідних видах продукції, підвищення продуктивності праці, ефективності виробництва і якості продукції;
- організує роботу й ефективну взаємодію всіх структурних підрозділів, направляє їх діяльність на розвиток і удосконалювання діяльності турагентства, підвищення ефективності роботи турагентства, ріст обсягів послуг і збільшення прибутку, якості і конкурентоздатності послуг;
- забезпечує виконання турагентством всього об'єму зобов'язання перед іншими організаціями, замовниками послуг, покупцями турпродуктів, а також господарських, трудових договорів і бізнес-планів;
- організує діяльність по наданню туристичних послуг і реалізації турпродуктів, вивчення кон'юнктури ринку туристичних послуг і турпродуктів з метою підвищення рівня їх якості;
- вживає заходи по забезпеченню турагентства кваліфікованими кадрами,

раціональному використанню і розвитку їх професійних знань і досвіду, створенню безпечних і сприятливих для життя і здоров'я умов праці;

Директор ТОВ «Destination Travel & Tours» має право:

- діяти від імені підприємства без доручення;
- представляти інтереси підприємства у взаємовідносинах з громадянами, юридичними особами та органами державної влади;
- розпоряджатися майном підприємства з дотриманням вимог, визначених законодавством, Статутом підприємства, іншими нормативними правовими актами;
- відкривати в банківських установах розрахунковий та інші рахунки.
- вносити на розгляд керівництва пропозиції щодо поліпшення діяльності підприємства і очоленого ним структурного підрозділу, а також підписувати і візувати документи;
- брати участь у підготовці проектів, наказів, інструкцій, указівок, а також кошторисів, договорів і інших документів, зв'язаних з діяльністю структурного підрозділу;
- самостійно вести листування зі структурними підрозділами підприємства [38].

Основні обов'язки бухгалтера ТОВ «Destination Travel & Tours»:

- самостійно і в повному обсязі веде облік необоротних активів, запасів, коштів, розрахунків та інших активів;
- забезпечує повне та достовірне відображення інформації;
- готує дані для включення їх до фінансової звітності;
- виконує окремі службові доручення свого безпосереднього керівника та інші [8].

Бухгалтер ТОВ «Destination Travel & Tours» має право:

- ознайомлюватися з проектами рішень керівництва підприємства, що стосуються його діяльності;
- вносити на розгляд головного бухгалтера пропозиції щодо вдосконалення роботи, пов'язаної з обов'язками, що передбачені цією інструкцією;

- повідомляти керівнику про всі виявлені недоліки в діяльності підприємства та вносити пропозиції щодо їх усунення [35, 18].

Основні обов'язки менеджера ТОВ «Destination Travel & Tours»:

- збирає, вивчає і аналізує вимоги та побажання клієнтів до туристичних послуг;
- здійснює пошук найбільш вигідних по вартості, строкам і якості послуг, які надаються туроператорами, які надають послуги по розміщенню і екскурсійному обслуговуванню туристів;
- встановлює контакти з готелями, санаторіями і організаціями, які надають екскурсійні і транспортні послуги по перевезенню пасажирів; погоджує з ними основні умови договору на надання послуг і забезпечує заключення такого договору;
- забезпечує клієнта необхідною усною і письмовою інформацією, а також консультує клієнтів про:
 - правила в'їзду в країну та перебування в ній;
 - порядок і терміни оформлення віз;
 - валютний і митний контроль;
 - пам'ятки історії та культури;
 - транспортне, візове, екскурсійне обслуговування;
 - розміщення і харчування туристів;
 - маршрути подорожей і програми перебування;
 - дату і час початку і закінчення подорожі;
 - порядок зустрічі, проведів і супровід туристів;
 - міру забезпечення безпеки під час подорожі.
- подає та отримує необхідні довідки та документи, в тому числі закордонні паспорти туристів для оформлення віз;
- веде статистику організованих турів та готує звітність;
- негайно повідомляє директора та зацікавлених осіб про надзвичайну ситуацію з туристами під час туристичної поїздки, а також про туристів, які не повернулися із подорожі.

Менеджер ТОВ «Destination Travel & Tours» має право:

- знайомитися з проектами рішень директора підприємства, які стосуються його професійної діяльності;
- запрошувати і отримувати від директора підприємства та інших спеціалістів (бухгалтера, юриста, програміста та ін..) документи, інформацію, в тому числі програмне забезпечення, необхідні для виконання його посадових обов'язків;
- подавати на розгляд директору пропозиції по удосконаленню роботи, пов'язаної з обов'язками, які передбачені в даній посадовій інструкції;
- повідомляти директора про усі недоліки, виявлені під час роботи і подавати пропозиції по їх усуненню;
- взаємодіяти з усіма службами підприємства по питаннях своєї професійної діяльності [39, 22].

Місія підприємства – надати клієнту індивідуальні рішення у всіх видах подорожей і заходів, забезпечити швидку і ефективну підтримку з першого кроку і до останньої хвилини. Тому компанія «Destination Travel & Tours» пропонує туристичні послуги з індивідуальним підходом до кожного запиту, конкурентоспроможними цінами і високим рівнем послуг:

- цікаві програми в різних містах України;
- MICE;
- пакетні тури для груп;
- індивідуальні програми для мандрівників по всій Україні і за кордоном;
- бронювання готелів у всіх містах України і за кордоном;
- конференц-послуги;
- кваліфіковані гіді та перекладачі;
- бронювання авіаквитків і поїздів
- трансфери та VIP-послуги в аеропортах;
- візова підтримка;
- страхування;
- тури до Чорнобиля;

- організація тематичних програм: гастрономічні тури, тури для медового місяця, культурні, розважальні та спортивні тури.

З самого початку заснування ТОВ «Destination Travel & Tours», компанія співпрацювала з такими ексклюзивними партнерами, як: DBI Hotels & Resorts, Ramada Encore, Trip Advisor, Number Twenty One by DBI, Carlson, Booking.com та інші (додаток Г).

MICE відділ компанії «Destination Travel & Tours» відкриває безмежну кількість можливостей для бізнесу клієнтів. «Destination Travel & Tours» - команда професіоналів, яка забезпечить повний комплекс послуг з організації ділових поїздок як на території України, так і в країнах по всьому світу. З метою забезпечення найвищого результату до проекту залучаються всі необхідні департаменти: авіа, візовий, департаменти за напрямками. Надійні партнери дозволяють запропонувати ексклюзивні групові тарифи та умови.

Команда «Destination Travel & Tours» надає забезпечення споживачу на:

- розробку концепції згідно з Вашим запитом;
- організація чартерних рейсів по всьому світу, продаж і доставка залізничних квитків, транспортне обслуговування;
- організація екскурсійної програми;
- організація і проведення конференцій, семінарів, корпоративних заходів в Україні та за кордоном (MICE-програми);
- надання варіантів локацій для проведення заходів;
- складання програми заходу;
- забезпечення логістики;
- технічне забезпечення заходу;
- фото, відео та аудіо підтримка;
- підбір персоналу, який обслуговує корпоративний захід;
- повний спектр послуг з прийому та обслуговування іноземних туристів і бізнесменів в Україні;
- послуги професійних перекладачів і гідів;
- страхування;

- організація дозвілля;
- організація харчування: кава-брейк, банкет, фуршет, барбекю;
- підготовка звітності після проведення заходу.

ТОВ «Destination Travel & Tours» має такі переваги, а саме:

- на зв'язку з клієнтом 24/7;
- індивідуальний підхід до кожного;
- зацікавленість в оптимізації витрат клієнта;
- наявність власної готельної бази;
- система персональних знижок для поїздок співробітників компанії-клієнта;

Команда «Destination Travel & Tours» завжди підтримує на всіх етапах планування та безпосереднього проведення корпоративних заходів. Саме тому девіз команди звучить так: «Неможливе – можливо, якщо ми з Вами!» [37].

Туристична фірма «Destination Travel & Tours» організовує такі тури, щоб можна було задовольнити побажання будь-якого туриста, навіть найбільш примхливого. Але спочатку про трансфер, який надає компанія, та який є невід'ємною частиною подорожі та комфорту. Ціна на трансфер представлені в місті Київ для туристів, які приїхали відвідати столицю. В таблиці 2.1. представлені довільні ціни, так як все вирішується індивідуально.

Таблиця 2.1.

Трансфер ТОВ «Destination Travel & Tours, грн.

Київ		Трансфер в / з аеропорту, Бориспіль	Трансфер в / з аеропорту, Жуляни	Трансфер по місту Київ
1		2	3	4
Стандарт (1-3 чол.)	Skoda Octavia A5 Toyota Corolla Chevrolet Lacetti Mitsubishi Lancer	616	504	364
Бізнес клас (1-3 чол.)	Toyota Camry Toyota Avalon	868	756	756

Продовження таблиці 2.1.

1	2	3	4
Бізнес клас (1-3 чол.)	Toyota Camry 50, 2016	1 120	1 008
VIP (1-3 чол.)	Mercedes S500 Long w221	2 492	2 128
Мінівен (1-7 чол.)	VW Transporter Mercedes Vito	1 512	1 260
Мінівен LUX (1-6 чол.)	Mercedes VIANO original NEW VW Multivan NEW	1 736	1 512
Мікроавтобуси (1-18 чол.)	Mercedes Sprinter 18	2 240	1 988
Мікроавтобуси (1-21 чол.)	Mercedes Sprinter 20-21	2 492	2 240

Географія подорожей, що пропонує туристична фірма «Destination Travel & Tours» є досить широкою. Основними напрямками діяльності компанії є подорожі по Україні, в тому числі і для туристів з інших країн, а також за кордоном. Компанія організовує індивідуальні та групові тури. Основними напрямками діяльності літнього сезону є організація турів в наступні країни: Шрі-Ланку, Індонезію, США, Чорногорію, Туреччину, Болгарію та Єгипет. У зимовий період великою популярністю користуються тури до Єгипту, Об'єднаних Арабських Еміратів, Шрі-Ланки, а також гірськолижної Словаччини, Австрії та інші (табл. 2.2). В основному до туру вже включено екскурсії містом та музеями, тому не потрібно витрачати час, щоб знайти екскурсії.

Таблиця 2.2.

Статистика подорожей «Destination Travel & Tours» за 2019 - 2020 рік

Країна	Мета подорожі	Кількість туристів за 2019 – 2020 рік
1	2	3
Шрі-Ланка	Екскурсійний відпочинок (Сігірія, пік Адама, Національний парк Яла, м. Полоннарува, м. Канді, м. Нуvara-Елія).	20

Продовження таблиці 2.2.

1	2	3
Індонезія	Відвідати природні дестинації, екскурсійний та пляжний відпочинок (вулкан Бромо, о. Кавах, о. Флорес, заповідник на о. Ринча, узбережжя Пандава на Балі, парк слонів).	18
США	Бізнес туризм та екскурсійний відпочинок (м. Нью-Йорк, Національний парк Брайс Каньйон, Долина Смерті, нічний Лас-Вегас, г. Мак-Кінлі).	25
Туреччина	Пляжний відпочинок, розважальний, для всієї сім'ї, екскурсійний відпочинок (Стамбул, палади султанів та інше).	54
Болгарія	Пляжний відпочинок, розважальний, екскурсійний відпочинок (монастир Ріла, Созополь, старе місто Пловдив, курорт Несерб та інші).	32
Єгипет	Пляжний відпочинок, дайвінг, відвідування визначних пам'яток (піраміди, інші єгипетські гробниці), екскурсії на човнику по р. Ніл.	78
Австрія	Екскурсійний відпочинок (Ратушна площа, Віденський зоопарк, музей історії мистецтв, Віденська опера) та гірськолижний.	30
Словаччина	Екскурсійний відпочинок (Шпанья Доліна, Токай, Чічмани, замок Бойніце) та гірськолижний.	15

Внутрішній туризм компанія розвиває дуже добре, пропонує вигідні тури Україною за доступною ціною. Найбільш популярними стали тури до Західної України, а саме: «Новорічна казка у Львові + Карпати», «Вікенд у Львові», «Новорічна казка у Львові + Олеський замок». Також, «Destination Travel & Tours» організовує оглядові екскурсії в м. Київ, такі як: «Чудеса Києва», пішохідна екскурсія по Києво-Печерській Лаврі та гастро-тур «Українська кухня». Незабутнім буде вікенд в Одесу, але екстремальним стане подорож в Чорнобиль до зони відчуження (додаток Д).

Асортимент подорожей ТОВ «Destination Travel & Tours» досить великий, тому кожен турист знайде собі тур до душі. Таким чином, з кожним роком кількість постійних клієнтів збільшується та залучаються нові, що є позитивною характеристикою для компанії. Доказом того є відгуки, які залишають туристи

(додаток Е), а також рейтинг фірми на Google (додаток Ж).

Для того, щоб працювати з Destination, туристу потрібно слідувати наступній інструкції, яку зображено на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Як працювати з Destination?

Своїм клієнтам ТОВ «Destination Travel & Tours» пропонує систему знижок та акційних пропозицій, а саме:

1. «Раннє бронювання», тобто турист має можливість отримати тур за нижчою ціною, якщо забронює подорож завчасно;
2. «Гарячі тури». Є можливість отримати знижку до 40% на акційні тури за умови, якщо своєчасно оплатити тур та швидко зібрати всі необхідні документи;
3. «Зимові свята». Всі бажаючі відсвяткувати новорічну ніч у казковій Буковелі або ж провести день Святого Валентина у Львові, мають можливість отримати в подарунок + 1 день в подарунок;
4. «Групові тури». Туристи, які подорожують компаніями від 4-х осіб і більше можуть придбати акційні тури зі зниженими цінами [48].

Акційні тури все більше набирають популярності серед молоді та людей,

які часто подорожують. Саме тому необхідно знати все про візові вимоги, як для українців, так і для закордонних туристів при відвіданні України.

Для того, щоб відвідати Україну туристу перше, що потрібно перевірити, чи потрібна віза в нашу країну. Громадяни країн-членів Європейського Союзу, США, Канади, Великобританії, Японії, Швейцарії, Ліхтенштейну, Андорри, Монако, Норвегії, Сан-Марино, Аргентини, Бразилії, Гонконгу (якщо менше 14 днів поїздки), Ізраїлю, Кореї, Панами, Парагваю, Туреччини та Чилі не потрібна віза для в'їзду в Україну. Вони можуть залишатися в нашій країні без візи до 90 днів.

Для в'їзду в Україну потрібно:

- діючий паспорт;
- паспорт повинен бути дійсний протягом шести місяців після запланованої дати поїздки;
- віза необхідні, якщо ви збираєтеся перебувати в Україні понад 90 днів [33].

Іноземці з 31 країни, такі як Австралія, Китайська Народна Республіка, Індія, Мексика, Індонезія, Малайзія, Багамські Острови, Барбадос, Маврикій, Нова Зеландія, Палау, Сальвадор, Сейшельські острови, Тринідад і Тобаго, можуть отримати 15-денні туристичні або бізнес-візи в міжнародних аеропортах Бориспіль, Жуляни в Києві та Одесі. Плата за дозвіл на в'їзд в Україну (одноразова віза типу С) еквівалентна 2550 грн. (близько 95-103 дол. США, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України). Збори не повертаються в разі відмови у видачі візи.

Україна оформляє електронні візи для громадян з 45 країн для в'їзду в Україну з діловими або туристичними цілями.

Для подачі заявки, людині необхідно буде заповнити онлайн-анкету, завантажити відскановані копії обов'язкових документів, сплатити візовий збір банківською карткою онлайн (MasterCard, Worldwide або Visa International) і роздрукувати електронну візу.

Переваги електронної візи:

- віддалене надання документів в будь-який зручний час і отримання

електронної візи без необхідності відвідування консульської установи;

- можливість онлайн-відстеження статусу реєстрації електронного візи;
- централізована реєстрація всіх електронних віз в Міністерстві закордонних справ України;
- безперервна інформаційна підтримка для заявників evisa.mfa.gov.ua;
- час обробки - до 9 робочих днів;
- плата - 65 дол. США;
- термін дії - одноразовий в'їзд на термін до 30 днів [34].

Пакет візової підтримки включатиме:

- туристичний ваучер;
- запрошення;
- підтвердження готелю;
- програма поїздки (згідно з вашим бронювання);
- страхування;
- свідоцтво про реєстрацію нашої компанії і ліцензії [24, 15].

Для в'їзду до іншої держави, зазвичай потрібна віза, крім держав, які є безвізовими. Станом на 2020 рік 128 країн є безвізовими для України. При цьому за минулий рік змінилися правила відвідування деяких країн. Приміром, з квітня 2019 року українці можуть приїжджати до Таїланду без візи, тоді як раніше їй було необхідно отримувати по прибуттю. Водночас Шрі-Ланка скасувала для українських туристів оплату електронного підтвердження подорожі, правда, діє це рішення поки що тільки до кінця січня 2020 року. Крім того, влітку 2019 року Лаос ввів для українських туристів можливість отримання електронної візи строком до 30 діб. Також з 1 березня 2019 року в українців з'явилася можливість подорожувати до Грузії за внутрішнім ID-картами, тобто без закордонного паспорта [49].

Невід'ємною частиною розвитку ТОВ «Destination Travel & Tours» є рекламна діяльність, яка підвищує попит на туристичний продукт.

Туристична реклама – є активним засобом здійснення маркетингової політики туристичної фірми по просуванню туристичного продукту, посиленню

зв'язку між виробником і споживачем туристичного продукту [28].

Компанія використовує різноманітні рекламні засоби, які допомагають розповсюдити інформацію щодо ТОВ «Destination Travel & Tours». Рекламу робиться в соціальних мережах (Instagram, Facebook) та на просторах Інтернет. На сайті туристичної фірми є поле для заповнення, де клієнт залишає номер та електронну пошту, щоб йому зателефонували. Таким чином відбувається автоматична розсилка на пошту, кожному, хто зацікавився фірмою. Також, компанія активно бере участь у різноманітних туристичних виставках, де має можливість особисто розповісти про себе та поділитися буклетом або ж візиткою.

Було проведено опитування серед клієнтів «Destination Travel & Tours» віком від 18 до 60 років щодо того, звідки вони дізналися про фірму. 40% опитуваних дізнались від знайомих та друзів, 25% це користувачі Instagram та 25% - Facebook і лише 10% це друкована реклама (буклети, візитки) (рис. 2.3.).

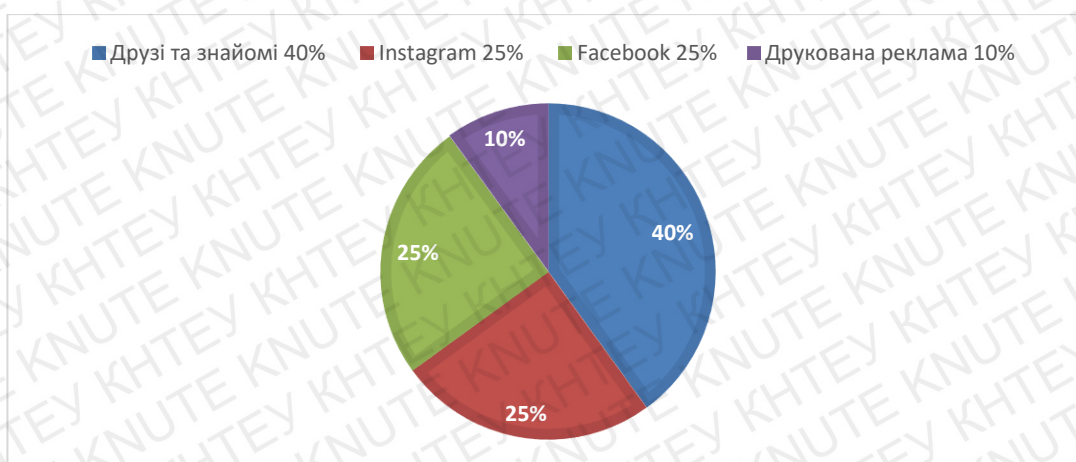


Рис. 2.3. Опитування споживачів «Destination Travel & Tours»

Отже, якісна та професійна реклама надає подвійний ефект. З одного боку це змога туристичного підприємства освоювати нові ринки збуту, а з іншого – збільшувати власні доходи фірми. Реклама має велике значення у прогнозуванні та плануванні роботи компанії. Досвід рекламних кампаній провідних туристичних фірм свідчить про те, що реклама має враховувати особливості країни регіону, соціальний та політичний стан у суспільстві. Якісна реклама має

бути правдивою, пропагувати здоровий спосіб життя, культура та порядність у людських відносинах [30].

2.2. Аналіз бізнес-процесів діяльності підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»

В умовах ринкових відносин забезпечення конкурентоспроможності суб'єктів господарювання є можливим на основі раціонального управління бізнес-процесами [20]. Управління бізнес-процесами у виробництві історично стало першою сферою успішного застосування набору методів, які згодом отримали назву «процесного підходу». Поняття «бізнес-процес» є багатозначним, і наразі не існує єдино прийнятого його визначення. Усі визначення об'єднує одне: бізнес-процеси є безперервними і мають певні входи (поставки ресурсів, виникнення ідеї бізнесу, ідеї нового продукту, послуги і т.п.) і виходи у вигляді продукту, який задовольняє потреби споживачів [11]. Основні класифікаційні ознаки та характеристика бізнес-процесів розглянуто в таблиці 2.3. Під бізнес-процесом варто розуміти структурований, вимірюваний набір видів діяльності, циклічно здійснюваних різними структурними підрозділами і підприємствами, в комплексі складових один логічно цілий акт бізнес-діяльності, який організовується для досягнення результатів підприємства за допомогою задоволення потреб клієнта [7].

За час існування ТОВ «Destination Travel & Tours» ми змогли зробити повний аналіз підприємства. Компанія здебільшого займається турами по Україні, але також має тури і до інших країн світу для українських туристів. В основному до нас приїжджають, щоб відвідати столицю України – Київ, люди люблять прогулюватись по Майдану Незалежності, відвідувати ресторани та кафе, прогулянки Дніпром та багато іншого. Також, багато туристів приїжджають з метою оздоровлення та лікування. Як відомо, що у 2018 році Україну відвідало близько 60 тис. медичних туристів. Це стосується в першу чергу вузьких медичних послуг – стоматологія, сурогатне материнство та ЕКО,

використання стовбурових клітин, пластична хірургія тощо. Не менш важливим є бізнес-туризм. Щороку все більше туристів приїжджають у відрядження до України на декілька днів або ж тижнів. Це ще дає можливість людині подивитись місто, відвідати музеї, подивитись архітектуру тощо. На рисунку 2.6. у відсотковому співвідношенні показано мету приїзду мандрівників.

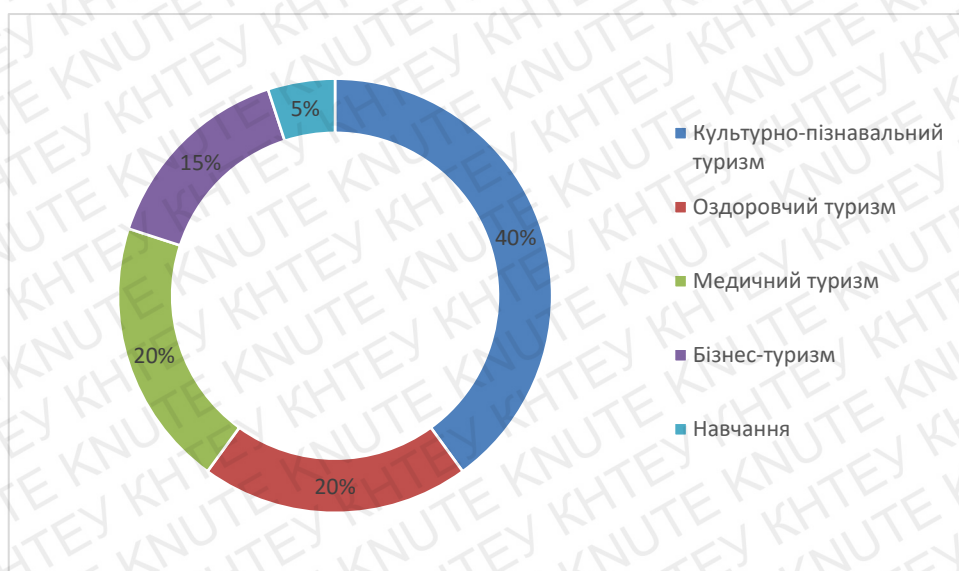


Рис. 2.6. Мета приїзду мандрівників в Україну

Дані можуть змінюватись у зв'язку з Covid-19, так як туризм безпосередньо залежить від ситуації, яка зараз склалась у всьому світі. За моїми спостереженнями я дослідила та визначила топ 5 по областях та пам'яткам, якими найбільше цікавляться туристи станом на 2019-2020 роки. На першому місці – Київська (34,9 %), потім Одеська (29,1 %), Закарпатська (21,3 %), Львівська (7,5 %) та Херсонська (7,2%).

Таблиця 2.5.

Класифікація найвідвідуваніших пам'яток України

Область	Пам'ятки
1	2
Київська	Санаторій Пуща-Водиця, Київське море, Софіївський собор, музей «Експериментаніум», Співоче поле, Лиса гора, парк «Пуща-Водиця», Пейзажна алея, садиба графині Уварової.

Продовження таблиці 2.5.

1	2
Одеська	Ринок Привоз, пляж «Дельфін», пляж «Чорноморка», «Нульвий кілометр», нудистський пляж Чкаловський, Аккерманська фортеця, Тилігульський лиман, пляж Чайка, Потьомкінські сходи.
Закарпатська	Замок Паланок, озеро Синевир, географічний центр Європи, долина нарцисів, реабілітаційний центр бурого ведмеда, термальні води Берегове, Ужгородський замок, Карпатський біосферний заповідник, водоспад Шипіт, мінеральне джерело Буркут.
Львівська	Площа Ринок, Золочивський замок, водоспад Кам'янка, собор Святого Юра, парк «Високий замок», двір загублених іграшок, оперний театр, Крехівський монастир, майстерня шоколаду, Домініканський костел.
Херсонська	Озеро Сиваш, заповідник Асканія-Нова, Херсонський гранд-каньйон, аквапарк, Бирючий острів, цілющий гейзер, музей природи, Арабатська стрілка, Каховська ГЕС, острів Джарилгач.

Destination завжди організує для своїх мандрівників цікаві та незабутні тури Україною та Європою за вигідною ціною. У таблиці 2.6. наведений приклад турів по Україні від Destination Travel & Tours.

Таблиця 2.6.

Тури Україною від Destination Travel & Tours, грн.

Назва туру	Кількість днів	У вартість туру входить	Ціна за одну особу
1	2	3	4
День Святого Валентина у Львові і фестиваль шоколаду	4 дні/ 3 ночі.	- 3 ночі в готелі 4 * (Ramada Lviv or Hotel Chopin 4 **** in Lviv); - 3 сніданки; - Трансфер аеропорт-готель-аеропорт, і щоденні трансфери готель-центр-готель (при проживанні в Ramada Lviv 4 *) - Всі основні екскурсії українською / російською мовами; - Дегустації по програмі першого дня - Вхідний квиток на фестиваль Шоколаду.	4 088

Продовження таблиці 2.6.

1	2	3	4
Київ-Львів	8 днів/ 7 ночей	- 7 ночей в готелях 4 * (Ramada Encore Kiev і Chopin у Львові) - 7 сніданків - Всі трансфери (аеропорт - готель - залізничний вокзал - готель - залізничний вокзал / аеропорт) - Всі екскурсії англійською мовою з вхідними квитками на екскурсійні об'єкти Києва (китайський гід на вимогу) - Переїзд на поїзді Hyundai Київ-Львів-Київ (другим класом)	10 140
Гастро-тур	3-4 години	- Відвідування 3 ресторанів - Дегустація борщу, оселедця, вареників, сала, котлети по-київськи - послуги гіда	1 988

У таблиці наведено лише маленьку частину того, що може запропонувати Destination туристам. Ціни відповідають дійсності. Для кожного можна підібрати та створити свій тур. Статутний капітал компанії становить 423 369, 48 грн.

Таблиця 2.7.

**Звіт про фінансові результати TOB Destination Travel & Tours за
2019 рік, грн.**

№	Показники	2018 рік	2019 рік
	1	2	3
1	Валовий дохід(чистий)	1 163 600,0	1 290 977,
2	Валові витрати	1 086 200,0	1 231 095,0
3	Амортизація у валових витратах	64 900,0	47 845,0
4	Чистий прибуток після оподаткування	12 500,0	11 000,0
5	Податок на прибуток	4 900,9	3 405,0
6	Сума операцій, на які нараховується податкове зобов'язання по ПДВ	1 663 592,0	4 955 236,0
7	Сума операцій, на які нарахований податковий кредит по ПДВ	1 634 000,0	4 900 240,0
8	Сплатений в бюджет ПДВ	5 970,4	6 657,0
9	Витрати на ФЗП у валових витратах	83 300,	120 614,0
10	Податок на фонд ФЗП у валових витратах	31 400,0	45 600,0

Продовження таблиці 2.7.

	1	2	3
11	Комунальний податок – на ФЗП у валових витратах	455,7	494,7
12	Податок з працюючих, який підприємство утримало як податковий агент	8 427,0	8 612,0
13	Інші податкові платежі, окрім податкових платежів ФЗП в собівартості	49 600,0	48 130,0
14	Загальна сума податкової нагрузки на валовий дохід підприємства	94 783,75	109 672,0
15	Відносний рівень податкової нагрузки (без ПДВ) на чистий валовий дохід в %	8,15	8,5
16	Відносний рівень митної податкової нагрузки на чистий валовий дохід в %	4,26	3,73
17	Відносний рівень фактичної податкової нагрузки ПДВ на обсяг оподаткованих операцій в %	0,36	0,11
18	Відносний рівень валового (агентського) доходу від суми операцій по комерційному попередньому продажу туристичних послуг, %	69,95	21,66
19	Відносний рівень валових витрат в чистому валовому доході, %	93,35	95,36
20	Відносний рівень витрат на утримання персоналу в чистому валовому доході, %	9,9	13,59

Як показує аналіз таблиці 2.7. в 2018 – 2019 роках тільки 30% від грошового потоку передоплат за надання туристичних послуг та оплати послуг володарів туристичних послуг враховуються як валові доходи та витрати туроператора – посередника ТОВ «Destination Travel & Tours», з яких сплачуються податки.

Висновок до розділу 2

Індустрія туризму спрямована на задоволення попиту на туристичні товари та послуги працює в умовах жорсткої конкуренції. Одним із основних видів підприємництва на туристичному ринку є туроператорська діяльність, а саме діяльність реалізації турів, маршрутів, путівок. ТОВ «Destination Travel & Tours» - надійна туристична компанія, яка надає повний спектр туристичних послуг для

туристів з усього світу. Місія підприємства – надати клієнту індивідуальні рішення у всіх видах подорожей і заходів, забезпечити швидку і ефективну підтримку з першого кроку і до останньої хвилини. Географія подорожей, що пропонує туристична фірма «Destination Travel & Tours» є досить широкою. Основними напрямками діяльності компанії є подорожі по Україні, в тому числі і для туристів з інших країн, а також за кордоном.

В умовах ринкових відносин забезпечення конкурентоспроможності суб'єктів господарювання є можливим на основі раціонального управління бізнес-процесами. Бізнес-процес являє собою сукупність бізнес-операцій, певну кількість внутрішніх видів діяльності, що починаються з одного або більше входів і закінчуються створенням продукції, необхідної клієнту (клієнт - не обов'язково зовнішній відносно підприємства споживач, це може бути підрозділ організації або конкретний працівник). Але єдиною метою бізнес-процесу є задоволення вимог клієнтів.

ТОВ «Destination Travel & Tours» це та компанія, яка прислуховується до будь-якого прохання клієнта та готова створити унікальний та незабутній тур. Хоча туристична фірма існує лише 2 роки, проте за цей час Destination стала одним із провідним туроператором на ринку туристичних послуг. Приємні ціни так високий рівень обслуговування це все про ТОВ «Destination Travel & Tours».

РОЗДІЛ 3.

БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «DESTINATION TRAVEL & TOURS» НА МІЖНАРОДНОМУ РИНКУ МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ

3.1. Перспективи розвитку медичного туризму України на міжнародному ринку туристичних послуг

Загальновідомим фактом є значна роль туризму в сучасному світі. Окрім виконання рекреаційної функції, даний вид послуг створює умови для притоку фінансових ресурсів (у тому числі іноземних інвестицій), сприяє культурному обміну та забезпечує створення робочих місць, при цьому для ряду країн туризм є фактично єдиним джерелом доходів. Разом із тим, як зазначають дослідники, туризм є важливою рушійною силою для інтеграційних процесів, забезпечуючи взаємопроникнення та взаємообмін фінансовими та людськими ресурсами. Стрімкого розвитку набув медичний туризм – виїзд населення за кордон з метою отримання медичних послуг [6].

Для українського туристичного бізнесу все частіше характерна діяльність з організації медичного туризму. Медичний туризм є досить новим поняттям і видом бізнесу в Україні. Щодо виїзного медичного туризму, то українські реалії свідчать про те, що медичний туризм є практично єдиною альтернативою отримати доступ до цивілізованої медицини [14]. Медичний туризм - досить популярний напрям туризму, головною метою якого є організація лікування пацієнта за кордоном. Від звичного туризму він відрізняється тим, що відпочинок за кордоном поєднується з медичними послугами, які готові надати провідні світові центри і клініки.

Для українців медичний оздоровчий туризм - новітній напрям, який з'явився відносно недавно, незважаючи на те, що в світі це давно популярний вид туризму. Сьогодні для українців доступні будь-які клініки і медичні установи Європи, Ізраїлю та Америки, де вони можуть пройти якісне лікування із

застосуванням сучасних технологій і методик. Завдяки медичному туризму, будь-який пацієнт може звернутися за допомогою до фахівців зі світовим ім'ям і досвідом [32].

Велику роль в медичному туризмі відіграє якість обслуговування. Для провідних центрів медичного туризму стандартом є максимально дбайливе ставлення лікарів, медсестер та медперсоналу до пацієнтів. При цьому можливим є більш тривалий строк перебування в лікарні під наглядом кваліфікованих лікарів, без переповнених лікарняних палат і черг. Метою медичного туризму також може бути лікування за методиками, які є унікальними або які не є доступними в країні проживання пацієнтів. В цьому контексті варто виділити альтернативні напрями медицини, такі як натуропатія, акупунктура та інші. Крім того, велика кількість передових сучасних лікарень знаходиться у популярних туристичних центрах, що в багатьох випадках робить можливим поєднання лікувальних процедур та відпочинку, приваблюючи безліч людей з усього світу.

На даний момент Україна є одним із перспективних центрів медичного туризму. По-перше, цьому сприяє вигідне географічне розташування країни, що полягає у наявності великої кількості транзитних транспортних шляхів, близькості до інших європейських країн та доступі до Чорного моря. По-друге, медичний персонал в українських лікувальних закладах має досить високу кваліфікацію. Беззаперечною перевагою України є наявність великої кількості природних рекреаційних ресурсів. На території країни є велика кількість джерел різноманітних за складом мінеральних вод, наявні джерела лікувальних грязей та озокериту, що доповнюється сприятливими кліматичними умовами. Найбільше рекреаційне навантаження характерне для берегової смуги Азово-Чорноморського узбережжя, де загальна довжина пляжів становить 1160 км, або 47 % морських берегів. До речі, цього досить, щоб одночасно оздоровити 4,1 млн осіб [43]. Частка потенційно рекреаційних територій у структурі земель України зображена на рисунку (додаток II). Окреме місце займає Карпатський регіон, значний рекреаційний потенціал якого зумовлений наявністю великих лісових масивів, значної кількості джерел мінеральних вод (особливо у Трускавці,

Східниці та Моршині), джерел лікувальних грязей, а також сприятливий клімат. За оцінками спеціалізованих видань в Україні є понад 50 спеціалізованих медичних закладів із висококваліфікованим персоналом, які орієнтовані на надання послуг зарубіжним пацієнтам.

За даними Української асоціації медичного туризму, основними напрямками медицини в Україні, що користуються попитом серед іноземних пацієнтів, є:

- репродуктивна медицина;
- кардіохірургія;
- стоматологія;
- офтальмологія;
- реабілітація;
- SPA&Wellness;
- пластична хірургія;
- ортопедія.

Окрім того, значний інтерес представляють напрями відновної медицини та лікування стовбуровими клітинами, яке є одним із найбільш інноваційних та перспективних напрямів медицини. При цьому якість наданих медичних послуг є приблизно на одному рівні із зарубіжними клініками, в той час як вартість лікування в Україні є щонайменше в 2 рази дешевшого, ніж за кордоном. Як було зазначено вище, однією із значних конкурентних переваг України на міжнародному ринку медичних послуг є низькі ціни на лікування [6].

У таблиці 3.1. для порівняння наведено ціни на різні категорії та види поширених медичних послуг, а також витрати на проживання та транспорт в Україні, Польщі та Німеччині за 2019 – 2020 роки.

Таблиця 3.1.

Порівняння витрат на лікування в Україні, Польщі та Німеччині, грн.

Витрати на:	Україна	Польща	Німеччина
1	2	3	4
Проживання/1 доба	від 850	від 926	від 1500

Продовження таблиці 3.1.

1	2	3	4
Транспортні витрати (за одну поїздку в громадському транспорті)	від 7	від 26	від 60
Репродуктивна медицина	від 22 400 до 46 495	від 82 500	від 198 000
Стоматологія	від 300 до 45 000	від 700 до 70 000	від 2 145 до 148 5000
Лазерна корекція зору (1 око)	від 9 500	від 22 393	від 62 832
Онкологія молочних залоз (операція)	від 120 000	від 72 800	від 264 000
Реабілітація /1 доба	від 800 до 1 500	від 1 596 до 2 464	від 1 736 до 2 500

Окрім вищезазначених конкурентних переваг, суттєве значення для становлення України як центру медичного туризму є співробітництво із іншими державами та організаціями. Так, Міністерство охорони здоров'я України співпрацює із такими установами, як Всесвітня організація охорони здоров'я, Міжнародний Комітет Червоного Хреста, ЮНІСЕФ, ПРООН, Агентство США з міжнародного розвитку, Швейцарське бюро співробітництва та іншими. Міжнародне співробітництво здійснюється також і на нижчих рівнях: так, Науково-практичний центр профілактичної та клінічної медицини в рамках окремих наукових відділів співпрацює із такими країнами, як Польща, Словаччина, Йорданія та країни СНД.

До України з метою отримання медичних послуг приїжджають громадяни таких країн, як Франція, Італія, США, Німеччина, Молдова та ін. Окрім того, в останні роки збільшився потік медичних туристів з арабських країн. Це зумовлено великою кількістю студентів медичних вишів та факультетів із цих країн, що допомагає створити позитивний імідж української медицини в арабському світі [23].

Таким чином, на основі вказаних вище даних ми можемо стверджувати про наявність в Україні значних перспектив у сфері медичного туризму, що полягають у наявності санаторно-лікувальної бази, значного наукового

потенціалу, природнокліматичних умов та економічній доцільності лікування. Наявність таких факторів розвитку зумовлює приплив іноземних громадян до України з метою отримання медичних послуг, що створює рух фінансових ресурсів та вкупі з міжнародною співпрацею між Україною, іншими державами та профільними організаціями створює умови для інтеграції України в міжнародний економічний простір як одного із перспективних центрів медичного туризму.

З метою оцінити перспективи розвитку галузі міжнародного медичного туризму в Україні було проведено розрахунки динаміки кількості в'їзних та виїзних медичних туристів із використанням графічного методу та методу тренд-аналізу. Вихідні дані стосовно кількості закордонних туристів, які прибули в Україну, та українців, які відправилися за кордон з метою лікування, наведено у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2.

Кількість медичних туристів у 2017 – 2019 рр.

Рік	2017	2018	2019
До України	20 000	60 000	65 000
З України	140 000	160 000	170 000

Так, у 2019 році Україну відвідали майже 65 тис. іноземних пацієнтів. Їх сумарні витрати на лікування та інші послуги склали майже 182 млн дол. США. Що стосується географії відвідувачів, то до нас приїжджають громадяни Ізраїлю, Іспанії, Італії, Бахреїну, Саудівської Аравії, ОАЕ та Казахстану. «Медичні туристи у 2018 році витратили приблизно 2,5 тис. дол. США за кожну подорож. В той же час, ця сума збільшилась до 2,8 тис. дол. США у 2019 році», — зазначив Ігор Торський, віце-президент Української асоціації медичного туризму. Згідно даним з таблиці видно, що статистика медичних туристів з кожним роком збільшується від 20000 туристів за 2017 рік до 65000 за 2019 рік. Все це свідчить, що туристична сфера не стоїть на місці, прагнучі досягти як можна більшого розвитку [44, 10].

Дані від Державної прикордонної служби свідчать, що у 2019 році прикордонники зафіксували трохи більше ніж 27 млн. іноземних відвідувачів. Серед них 21,5 млн. прибули наземним транспортом, 5,5 млн. — повітряним, а ще 265 тис. — морським. Серед них 7,9 млн. прибули з боку Молдови, 6,3 млн. — з прикордонних пунктів з країнами ЄС, 4,5 млн. — з напрямку Білорусі та 2,8 млн. — з боку РФ. За останній рік відбулися значні зміни (рис. 3.1.), так збільшення відвідувачів спостерігалось з Німеччини (на 14%), Ліхтенштейну (12%), Великобританії (11%), Литви (24%), Латвії та Швеції (13%), Люксембургу (20%), Австрії (27%), Вірменії (на 8%), Узбекистан (на 12%), Естонії (на 6%), Португалії (на 14%), Бельгії (на 27%).

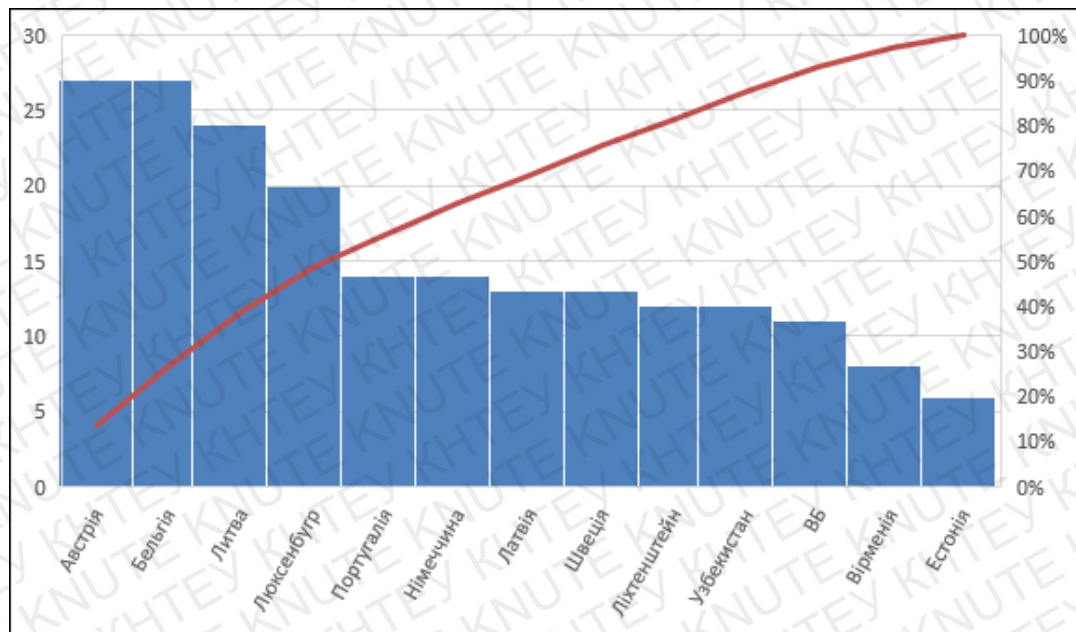


Рис. 3.1. Медичні туристи, які збільшили своє відвідування до України

Як ми бачимо з наведеної статистики, велика кількість країн збільшила частку свої відвідувачів до України. Але відсотки не можуть свідчити про абсолютні дані, тому збільшення з Люксембургу, Австрії, Ліхтенштейну повністю нівелюється зменшенням відвідувачів з Бангладешу, який входить до топ-10 країн світу з найбільшим населенням [10].

«Медичний туризм в усьому світі – це галузь економіки, що стрімко розвивається та демонструє 20-30% приріст щорічно. Дбаючи про розвиток медичного туризму, країна водночас дбає про розвиток медицини, транспортної

галузі, готельної галузі, про рівень мовної інтеграції, законодавчої бази.» - підкреслила Віолетта Янишевська, діючий президент GHTC 2019, Президент Української асоціації медичного туризму (УАМТ), член правління ГО «Платформа здоров'я».

Потенціал розвитку в'їзного медичного туризму мають не лише приватні клініки. Чернігівський медичний центр сучасної онкології, який є членом УАМТ – це приклад комунального закладу, який може розвиватися і конкурувати з приватними закладами. Він має всі шанси найближчим часом бути включеним в глобальну систему медичного туризму, і зможе приймати пацієнтів з-за кордону. Валерій Зуб переконаний, що основне питання - це прийняття закону на рівні держави, який би дозволив розвивати медичний туризм в Україні. В багатьох країнах у медичний туризм вкладаються великі кошти, щоб його заохочувати і розвивати. Для України це дуже важливо, адже медичний туризм дозволив би розвивати медичні заклади, піднімати рівень медицини, рівень кваліфікації лікарів. Це дозволило б отримувати і нашим пацієнтам медичну допомогу на більш високому рівні [5].

«Україна здатна вже до 2035 року досягти такого рівня медичного туризму, що до 20% ВВП буде формуватися за рахунок коштів іноземних пацієнтів. Умовою для цього є поєднання низки факторів. По-перше, визнання медичного туризму одним з пріоритетних напрямків розвитку економіки. По-друге, це продовження активного реформування галузі, й по-третє - наявність політичної волі», - зазначив Тимофій Бадіков, Голова правління ГО «Платформа здоров'я» [40].

Отже, медичний туризм може приносити економіці України значні кошти, разом з тим, покращуючи якість медичних послуг для українських пацієнтів та умови праці вітчизняних лікарів. Зокрема, в цьому переконані провідні експерти та фахівці у галузі охорони здоров'я.

3.2. Розробка та реалізація бізнес-плану в сегменті медичного туризму для підприємства ТОВ «Destination Travel & Tours»

Як вказує статистика, не тільки українці їдуть лікуватися за кордон, а й іноземці приїжджають до Києва на лікування. Одним з найбільш затребуваних і тих, що швидко розвиваються, сегментів медицини в Україні є репродуктивна медицина. Питанням відтворення потомства та лікування безпліддя приділяється серйозна увага у всіх без винятку розвинених країнах, і в Україні, в тому числі. Завдяки передумовам, що склалися в останні кілька десятиліть, розвиток репродуктивної медицини в Україні вийшов на міжнародний рівень.

Повний спектр послуг знаходиться в рамках правового поля, і надається на абсолютно законних підставах. Якість послуг, що надаються відповідає високим міжнародним стандартам, що в свою чергу позначається на зацікавленості іноземців, так званих, медичних туристів, які прагнуть отримати комплекс послуг цієї галузі саме в нашій країні. Статистика показує, що майже половина пацієнтів клінік репродуктивної медицини в Україні – іноземні громадяни. На першому місці пацієнти з Ізраїлю, за ними слідують італійці, німці, англійці і громадяни інших країн Європейського Союзу. В останні роки, значно зріс потік людей з Грузії і Закавказзя. Велика частина пар звертається саме з проблемами безпліддя. В першу чергу їх приваблює висока якість послуг, що надаються медичними центрами в поєднанні з відносно невисокою вартістю репродуктивної медицини в Україні, і ще раз повторимося, абсолютної законністю послуг, що надаються. Наприклад, у багатьох європейських країнах, репродуктивна медицина знаходиться в жорстких законодавчих рамках, що часом не дозволяє провести необхідну процедуру. Прикладом може служити наступний приклад, генетичне дослідження ембріона, на предмет вроджених захворювань, заборонено повністю в таких країнах як Німеччина, Австрія, Італія та Швейцарія, але без проблем проводиться в Україні. Ціни на послуги репродуктивної медицини в Україні відрізняються від світових в кілька разів, а часом навіть на порядок. Яскравим прикладом може послужити порівняння цін

на ЕКО (запліднення яйцеклітини відбувається за межами жіночого організму) в Україні та США. Вартість процедури в Америці орієнтовно складе від 80000 до 95000 дол. США, тоді як в Україні вартість складе близько 800 - 1600 дол. США за першу спробу, а при невдалій спробі надається знижка на наступні проби. Приблизно така ж картина спостерігається при порівнянні цін на інші послуги, що, поза всяких сумнівів є визначальним фактором для вибору на користь медичного туризму в Україні [14].

Медицина, в тому числі репродуктивна, швидко і динамічно розвивається, тому шанси на щасливе батьківство є практично завжди. Основні методи репродуктивної медицини використовуються для лікування безпліддя:

- IVF;
- ICSI;
- ЕКЗ з використанням донорських яйцеклітин або сперми донора;
- лікування жіночого безпліддя стовбуровими клітинами;
- лікування чоловічого безпліддя стовбуровими клітинами;
- сурогатне материнство [42].

Для того, щоб організувати поїздку необхідно:

- підготувати необхідні документи і здійснити їх переклад;
- підібрати оптимальний варіант установи та організувати прийом до профільних фахівців;
- сформувати бюджет поїздки, в який будуть входити вартість лікування, діагностики та проживання;
- забезпечити пацієнта під час проходження терапії за кордоном.

Для прикладу я взяла клініку «Надія», що знаходиться в місті Київ, вул. Максима Кривоноса 19 А. Клініка репродуктивної медицини "Надія" була створена в 2006 році фахівцями, що мають багатий досвід в лікуванні безпліддя методами допоміжних репродуктивних технологій. Клініка має всі необхідні документи про якість медичних послуг, а саме: міжнародний сертифікат за стандартом менеджменту якості ISO 90001, звіт про верифікацію від Quality Austria та національний сертифікат управління якістю Державного НВЦ

стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів (додаток К).

«Ми постійно прагнемо до досконалості в своїй діяльності, до рівноправного партнерства з усіма учасниками процесу, надання медичної допомоги для забезпечення максимальної задоволеності наших пацієнтів. Клініка "Надія" ліквідує кордону і мовні бар'єри – тисячі дітей, що стали громадянами десятків країн світу, народилися з нашою допомогою. Завдяки щоденній копіткій праці ми набуваємо і утримуємо репутацію лідера в сфері репродуктивної медицини. Ми прагнемо до того, щоб 100% пацієнтів нашої клініки порекомендували її своїм близьким і знайомим», – висловлюються працівники клініки.

Лікування відбувається в 4 етапи:

1. Перший візит – після запису пара приходить на первинну консультацію, де лікар збирає анамнез, проводить первинний огляд і призначає необхідні обстеження.
2. Діагностика – парі призначаються необхідний набір аналізів та інших діагностичних процедур для виявлення причин ненастання вагітності.
3. Консультація – виходячи з результатів обстежень, побажань та можливостей пари, лікарем підбирається оптимальний план лікування з метою настання вагітності.
4. Лікування – відповідно до складеного плану лікування, пара проходить базове лікування в клініці або ж застосовуються допоміжні репродуктивні технології.

Лікування в клініці «Надія» триватиме від 4 до 7 днів, загальна сума витрат складає 46 495 грн. за одну спробу. Але клініка гарантує повернення коштів за лікування та медикаменти, якщо раптом вагітність не наступила.

Таблиця 3.3.

Медичний тур громадян Італії до України в цілях лікування безпліддя

День 1	
10:40	виліт з Італії (м. Мілан);
12:30	прибуття в Україну (м. Київ, аеропорт Жуляни);

Продовження таблиці 3.3.

День 1	
13:00	зустріч з гідом та одразу трансфер в готель «Хрещатик 4*»;
16:00	обід в ресторані «Моменти»;
17:00	прогулянка містом;
20:00	вечеря в готелі.
День 2	
09:00	підйом на сніданок;
11:00	зустріч з гідом;
12:00	візит до лікаря (буде надано необхідний перелік аналізів, які потрібно здати);
14:00	обід в ресторані «Борщ»;
15:00	оглядова екскурсія Києвом (Володимирська гірка, фунікулер і пішохідний міст. Далі прогулянка Андріївським узвозом до Конtrakтової площі, де можна на колесі огляду побачити весь Поділ з висоти пташиного польоту);
20:00	повернення в готель та вечеря.
День 3	
09:00	підйом на сніданок;
11:00	зустріч з гідом;
12:00	здача всіх необхідних аналізів;
14:00	обід в ресторані «Хачапурі та вино»;
18:00	прогулянка вулицею Хрещатик та візит до Київської Перепічки;
21:00	повернення до готелю та вечеря.
День 4	
08:00	підйом на сніданок;
10:00	зустріч з гідом;
11:00	візит до лікаря. Процес лікування;
14:00	обід в ресторані «The Kitchen 21»;
16:00	прогулянка по Дніпру на теплоході;
18:00	вечеря в ресторані «Ката» з видом на р. Дніпро;
20:00	повернення до готелю.
День 5	
09:00	підйом на сніданок;
11:00	зустріч з гідом;
12:00	екскурсія до Ботанічного саду ім. Гришка;
15:00	обід в ресторані «Пузата Хата»;
16:00	екскурсія в с. Пирогів до Національного музею народної архітектури та побуту України, що знаходиться під відкритим небом, ознайомитися з чудовими пам'ятками та пам'ятниками культури і історії різних регіонів країни.
20:00	повернення до готелю та вечеря.
День 6	
09:00	підйом на сніданок;
10:30	виселення з номера;
11:00	трансфер до аеропорту Жуляни;
12:40	виліт з України (м. Київ);
14:35	прибуття в Італію (м. Мілан).

Тур складається з 6 днів та 5 ночей, до якого входить комплексне лікування, переліт, харчування, страхування, послуги гіда-перекладача та

екскурсії. Вартість туру на 2 особи показано в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4.

Калькуляція вартості туру за маршрутом Мілан – Київ – Мілан

Витрати (2 особи)	Сума витрат в ₴	Сума витрат в €, (курс 33,25)
1. Послуги транспортування:	19 834	596,51
1.1. Літак (в 2 сторони);	18 334	551,39
1.2. Міський транспорт і таксі.	1500	45,11
2. Вартість проживання:	9500	285,71
2.1. Готель «Хрещатик 4*» (5 ночей).		
3. Медичне обслуговування:	46 495	1 398,35
3.1. Огляд та консультація у лікаря. Призначення та здача всіх необхідних аналізів. Лікування безпліддя.		
4. Послуги гіда-перекладача:	5 976	179,73
4.1. Щоденна оплата (6 днів);	4500	135,33
4.2. Інші витрати на харчування, вхідні квитки та транспорт.	1 476	44,39
5. Екскурсійне обслуговування:	820	24,66
5.1. Оглядова екскурсія Києвом + катання на колесі огляду;	300	9,02
5.2. Прогулянка по Дніпру на теплоході;	300	9,02
5.3. Екскурсія до Ботанічного саду ім. Гришка;	140	4,21
5.4. Екскурсія в с. Пирогів до Національного музею народної архітектури та побуту України;	80	2,40
6. Харчування:	4 480	134,74
6.1. Ресторан «Моменти»;	700	21,05
6.2. Ресторан «Борщ»;	700	21,05
6.3. Кафе «Хачапурі та вино»;	600	18,05
6.4. Київська Перепічка;	80	2,40
6.5. Ресторан «The Kitchen 21»;	600	18,05
6.6. Ресторан «Кама»;	1500	45,11
6.7. Ресторан «Пузата хата»;	300	9,02
7. Страхування від нещасних випадків.	1 200	36,09
Всього собівартість туру	88 305	2 655,78
Прибуток туроператора (12%)	10 596	318,67
Агентська винагорода тур.агента (14%)	12 362	371,78
ПДВ (20%)	2 119	63,73
Податок на прибуток (18%)	1 907	57,35
Всього вартість туру	115 289	3 467,33

Отже, весь туристичний пакет складає 115 289 грн., що для пари з Італії вийде 3 467,33 євро, а це в 3 рази дешевше, ніж в країнах Європи.

Таблиця 3.5.

Прогноз результатів від просування інноваційного туристичного продукту «Медичний тур громадян Італії до України в цілях лікування безпліддя» туроператором «Destination Travel & Tours» на 2021-2023 pp., грн.

№	Показники	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Разом
1	Прогнозована кількість туристів, осіб	6	10	14	30
1.1	У т. ч. кількість туристичних груп	3	5	7	15
2	Дохід від реалізації турів з ПДВ	691 734,0	1 152 890,0	1 614 046	3 458 670,0
3	ПДВ у ціні туру	115 289	192 148,3	269 007,6	576 444,9
4	Чистий дохід від реалізації турів	576 445,0	960 741,7	1 345 038,4	2 882 225,1
5	Інвестиційні витрати	500,0	500,0	500,0	1500,0

За результатами прогнозування на 2021 – 2023 pp. інноваційного туристичного продукту туроператором «Destination Travel & Tours», можна зробити висновки, що прибуток та кількість туристів збільшиться на 20 % щорічно.

Висновок до розділу 3

Для українського туристичного бізнесу все частіше характерна діяльність з організації медичного туризму. Медичний туризм є досить новим поняттям і видом бізнесу в Україні. На даний момент Україна є одним із перспективних центрів медичного туризму. Беззаперечною перевагою України є наявність великої кількості природних рекреаційних ресурсів. На території країни є велика кількість джерел різноманітних за складом мінеральних вод, наявні джерела лікувальних грязей та озокериту, що доповнюється сприятливими кліматичними умовами. За даними Української асоціації медичного туризму, основними напрямками медицини в Україні, що користуються попитом серед іноземних пацієнтів, є: репродуктивна медицина; кардіохірургія; стоматологія;

офтальмологія; реабілітація; SPA&Wellness; пластична хірургія; ортопедія. До України з метою отримання медичних послуг приїжджають громадяни таких країн, як Франція, Італія, США, Німеччина, Молдова та ін. Окрім того, в останні роки збільшився потік медичних туристів з арабських країн. З метою оцінити перспективи розвитку галузі міжнародного медичного туризму в Україні було проведено розрахунки динаміки кількості в'їзних та виїзних медичних туристів, так з 2017 по 2019 рр. кількість в'їзних туристів збільшилось від 20 000 до 65 000, а виїзних – від 140 000 до 170 000.

Отже, медичний туризм може приносити економіці України значні кошти, разом з тим, покращуючи якість медичних послуг для українських пацієнтів та умови праці вітчизняних лікарів. Зокрема, в цьому переконані провідні експерти та фахівці у галузі охорони здоров'я.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Ще з кінця XIX – початку XX століття комерційна активність в сфері медичних послуг інтенсивно росла, а поїздки за кордон з метою оздоровлення та лікування переросли в новий напрям туристичної індустрії. Ринок медичного туризму представляє собою систему економічних відносин з приводу купівлі - продажу медичних і оздоровчих послуг та організації подорожей з метою їх отримання. З недавніх пір медичний туризм в Україні почав добре розвиватись.

Медичний туризм — тимчасова міграція людей з метою лікування як всередині країни, так і поза її межами. Ми спеціалізуємось на таких послугах, як: репродуктивна медицина; стоматологія; офтальмологія; кардіологія; естетична медицина; косметологія; пластична хірургія; санаторно-курортне лікування; клітинна інженерія; можливість використання банку пуповинної крові; лікування безпліддя. Товаром на ринку медичного туризму виступає медична або оздоровча послуга. Туризм як важливе соціально-економічне явище знаходиться в прямій залежності від економічного положення, загальної стратегії розвитку держави, її міжнародного становища та іміджу. Професійно складений і орієнтований на майбутнє бізнес-план - це основа для досягнення підприємницької мети. Бізнес-план туристського підприємства або, іншими словами, проект розвитку турфірми - це план початку підприємницької діяльності, концепція бізнесу. Він відображає вихідну стратегічну ситуацію і перспективи розвитку справи.

Виділяють чотири основних спонукальних мотиву медичного туризму:

- більш низька вартість лікування і діагностики в іншій країні;
- більш сучасні медичні технології за кордоном;
- висококваліфікована медична допомога і сервіс;
- часовий чинник (при довгому очікуванні медичного лікування в своїй країні)

Минулий звітний рік для України став найскладнішим в її сучасній історії в політичному і економічному аспектах розвитку. Проте, галузь медицини продовжила динамічно розвиватися.

Одна із туристичних компаній, яка організовує медичні тури є «Destination Travel & Tours». Це компанія, яка створює такі тури, щоб можна було задовольнити побажання будь-якого туриста. Крім медичних турів, асортимент подорожей ТОВ «Destination Travel & Tours» досить великий, тому кожен турист знайде собі тур до душі. Місія підприємства – надати клієнту індивідуальні рішення у всіх видах подорожей і заходів, забезпечити швидку і ефективну підтримку з першого кроку і до останньої хвилини. Географія подорожей, що пропонує туристична фірма «Destination Travel & Tours» є досить широкою. Основними напрямками діяльності компанії є подорожі по Україні, в тому числі і для туристів з інших країн, а також за кордоном. Щороку все більше туристів приїжджають у відрядження до України на декілька днів або ж тижнів.

За час існування ТОВ «Destination Travel & Tours» ми змогли зробити повний аналіз підприємства. Компанія здебільшого займається турами по Україні, але також має тури і до інших країн світу. За моїми спостереженнями я дослідила та визначила топ 5 по областях та пам'яткам, якими найбільше цікавляться туристи станом на 2019-2020 роки. На першому місці – Київська (34,9 %), потім Одеська (29,1 %), Закарпатська (21,3 %), Львівська (7,5 %) та Херсонська (7,2%). Аналіз таблиці 2.7. в 2018 – 2019 роках тільки 30% від грошового потоку передоплат за надання туристичних послуг та оплати послуг володарів туристичних послуг враховуються як валові доходи та витрати туроператора – посередника ТОВ «Destination Travel & Tours», з яких сплачуються податки.

За даними Української асоціації медичного туризму, основними напрямками медицини в Україні, що користуються попитом серед іноземних пацієнтів, є: репродуктивна медицина; кардіохірургія; стоматологія; офтальмологія; реабілітація; SPA&Wellness; пластична хірургія; ортопедія. Окрім того, значний інтерес представляють напрями відновної медицини та лікування стовбуровими клітинами, яке є одним із найбільш інноваційних та перспективних напрямів медицини. Так, у 2019 році Україну відвідали майже 65 тис. іноземних пацієнтів. Їх сумарні витрати на лікування та інші послуги склали

майже 182 млн дол. США.

«Україна здатна вже до 2035 року досягти такого рівня медичного туризму, що до 20% ВВП буде формуватися за рахунок коштів іноземних пацієнтів. Умовою для цього є поєднання низки факторів. По-перше, визнання медичного туризму одним з пріоритетних напрямків розвитку економіки. По-друге, це продовження активного реформування галузі, й по-третє - наявність політичної волі», - зазначив Тимофій Бадіков, Голова правління ГО «Платформа здоров'я». Тому медичний туризм є досить перспективним для розвитку туризму в цілому та для економіки України.

Як вказує статистика, не тільки українці їдуть лікуватися за кордон, а й іноземці приїжджають до Києва на лікування. Одним з найбільш затребуваних і тих, що швидко розвиваються, сегментів медицини в Україні є репродуктивна медицина. майже половина пацієнтів клінік репродуктивної медицини в Україні – іноземні громадяни. На першому місці пацієнти з Ізраїлю, за ними слідують італійці, німці, англійці і громадяни інших країн Європейського Союзу. Ціни на послуги репродуктивної медицини в Україні відрізняються від світових в кілька разів. Яскравим прикладом може послужити порівняння цін на ЕКО (запліднення яйцеклітини відбувається за межами жіночого організму) в Україні та США. Вартість процедури в Америці орієнтовно складе від 80000 до 95000 дол. США, тоді як в Україні вартість складе близько 800 - 1600 дол. США за першу спробу, а при невдалій спробі надається знижка на наступні проби.

Розробка бізнес-плану в сегменті медичного туризму був представлений у вигляді медичного туру до України громадянин Італії. Сам тур складався з 6 днів та 5 ночей, до якого входило лікування безпліддя, проживання, страхування, харчування, послуги гіда-перекладача та екскурсії. Такий тур на 2 особи коштує 115 289 грн., що є в 3 рази дешевше, ніж в країнах Європи.

За результатами прогнозування, що наведено в таблиці 3.5. на 2021 – 2023 рр. інноваційного туристичного продукту туроператором «Destination Travel & Tours», можна зробити висновки, що прибуток та кількість туристів збільшиться на 20 % щорічно.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про працю: Закон України від 10.12.71 р. № 322-VIII. Кодекс законів про працю України: стаття 29 із змінами згідно з Указом ПВР № 5938-11 від 27.05.88 / Законом № 3694-12 від 15.12.93.
2. Баєв В.В. Основи туроперейтингу : навч.посіб. / В.В. Баєв. – К. : ДП «Вид. дім» Персонал, 2018. – 156 с. – Бібліогр. : с. 129, с. 11.
3. Бахманюк М. III Всеукраїнська студентська науково-технічна конференція «Природничі та гуманітарні науки // Актуальні питання» 169 УДК 658,5. – Тернопіль. : Терн. нац. тех. ун-т. ім. Івана Пулюя.
4. Герасимчук З.В. Регіональна політика розвитку ринків медичних послуг: мета, напрямки формування та інструменти реалізації / З. В. Герасимчук, І. Б. Шевчук // Зб. наук. пр. «Економічні науки». – Серія «Регіональна економіка». – Вип. 5 (17). – Ч. 3. – Луцьк, 2008. – С. 7–23.
5. Гончар В. Медичний туризм набуває популярності/ В. Гончар // газета київської міської ради «Хрещатик». – 2013. - №22 (4229). –С.6-7.
6. Казакова Н.А., Марушева А.А., Прав Ю.Г., Гуал А.О. Напрямки розвитку медичного туризму в Україні та його вплив на економіку / Н.А. Казакова, А.А. Марушева, Ю.Г. Прав, А.О. Гуал // Державне регулювання економіки : зб. наук. пр. / Харків. нац. ун-т. ім. В.Н. Каразіна, 2018. – (Вісник економіки транспорту і промисловості № 63, 2018.
7. Еліферов В.Г., Репін В. В. Бізнес-процеси: регламентація і управління / В. Г. Еліферов, В.В. Репін : навч. посіб. – 2006. – 319с.
8. Іванов Ю. Туристична діяльність і оподаткування / Ю. Іванов // Бухгалтерія. - 2012. - №20/2.
9. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності України / В. Ф. Кифяк / Чернівці, 2003.
10. Козловський Р. С. Туризм – 2020: рік надій та сподівань / Р. С. Козловський, О. В. Шикіна, С. Г. Ярьоменко // Український туризм. – 2020. – С. 8-10.
11. Малімон В.В. Інноваційні технології у системі забезпечення конкурентоспроможності послуг на регіональному ринку медичного туризму /

В.В.Малімон // Інноваційна економіка : Всеукраїнський науково-виробничий журнал. – Випуск 2 (40). – Тернопіль. – 2013. – С. 127–129.

12. Малімон В.В. Фактори розвитку регіонального ринку медичного туризму в розвинених країнах світу / І.М. Вахович, В.В. Малімон // Фінансовий простір: Міжнародний науково-практичний журнал. – Випуск № 3 (7). – Черкаси. – 2012. – С. 38– 46, с.39.

13. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. - К. : Знання, 2008 р. - 661 с.

14. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Медичний туризм: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун –К.: «Центр учбової літератури», 2018. – 128 с.

15. Прейгред Д., Молярчук І. Розвиток іноземного туризму в Україні в контексті розбудови міжнародних транспортних коридорів // Економіка України. – 2001. – 6 с.

16. Романів О. Географія медичного туризму Європи / Оксана Романів // Часопис соціально-економічної географії: Міжрегіональний зб. наукових праць – Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2010. – Вип. 8(1). – С. 79-84.

17. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні. – Київ. – 2002.

18. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. - К. : Рокор, 2001. — 200 с.

19. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія / Т.І.Ткаченко. - 2-ге вид., випр. та доповн. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. - 463 с.

20. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія / С.В. Мельниченко, К.А. Шесенкова. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2015. – 264 с.

21. Фурманек М. Нові форми оздоровчого туризму / Мирослав Фурманек // Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. – 2008. – Випуск 24. – 364-371с.

22. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. - К. : Атіка, 2006. – 254 с.

23. В ООН підраховали кількість туристів у світі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://nachasi.com/2018/01/16/kilkist-turystiv-u-sviti>
24. Візова підтримка «Destination Travel & Tours» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.destinationtravelandtours.com/ru/ukraine-visa-support/>
25. Види туризму туризмі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://geografiamotozil2.jimdofree.com/>
26. Всеукраїнська медична газета «Ваше здоров'я». Медичний туризм в Україні: можливості vs реальність [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.vz.kiev.ua/medychnyj-turyzm-v-ukrayini-mozhlyvosti-vs-realnist/>
27. Кодекс законів про працю: Закон України, стаття 29 від 10.12.1971 № 322-VIII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://kodeksy.com.ua/kodeks_zakoniv_pro_pratsyu_ukraini/statja-29.htm
28. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/books_ukr/kyfjak_10.htm
29. Медичний туризм [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki>
30. Миронов Ю.Б. Особливості реклами в туризмі / Ю.Б. Миронов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/rekl_tur.htm
31. Міжнародні стандарти JCI у пологовому будинку «Лелека» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://leleka.com.ua/content/files/buklet-jci-web-1.pdf>
32. Медичний туризм в Києві і Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uamt.com.ua/UA/lechenie-uk/lechenie-za-rubezhom-uk.html>
33. Міністерство закордонних справ України / Оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://france.mfa.gov.ua/konsulski-pitannya/3371-modalits-de-dlivrance-des-visas-pour-lukraine>
34. Міністерство закордонних справ України / е-Віза [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mfa.gov.ua/podorozhnim/vyizd-ta-perebuvannya->

inozemciv-v-ukrayini/e-viza

35. Організаційна структура управління підприємством [Електронний ресурс]. – Режим

доступу: https://studexpo.ru/132537/turizm/struktura_upravlinnya_turistichnim_pidpriyemstvo_m

36. Про компанію «Destination Travel & Tours» - ДМС в Україні та туроператор за виїзним туризмом [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.destinationtravelandtours.com/ru/about-us/>

37. Про компанію «Destination Travel & Tours» - MICE відділ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.destinationtravelandtours.com/ru/mice/>

38. Посадові інструкції працівників туристичного підприємства [Електронний ресурс]. – Режим

доступу: https://studexpo.ru/132537/turizm/struktura_upravlinnya_turistichnim_pidpriyemstvo_m

39. Посадова інструкція менеджера з туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://jobs.ua/rus/job_description/view/1899

40. Перспективи України в медичному туризмі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://euromd.com.ua/5-meditsinskiy-turizm/6-ukraina/post-8281-perspektivi-ukraini-v-medichnomu-turizmi/>

41. Розвиток медичного туризму в світі і Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uamt.com.ua/UA/razvytye-medytsynskoho-turyzma-v-myre-y-ukrayne.html>

42. Репродуктивна медицина в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uamt.com.ua/UA/reproduktyvna-medytsyna-v-ukrayini.html>

43. Рекреаційні ресурси [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pidru4niki.com/16011013/ekologiya/rekreatsiyni>

44. Рябокова С. Пацієнт на експорт: до яких країн їдуть лікуватися українці / С. Рябокова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mind.ua/publications/20196411-pacient-na-eksport-do-yakih-krayin-yidut-likuvatisya-ukrayinci>

45. Стандарти JCI [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
https://www.kpms.ru/Standart/JCI_Standard.htm
46. Структура управління туристським підприємством [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
https://studwood.ru/550950/turizm/struktura_upravlinnya_turistskim_pidpriyemstvo
m
47. Тофанюк А. Бізнес-планування в туризмі: тенденції в сучасних умовах / А. Тофанюк [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
https://tourlib.net/statti_ukr/tofanjuk.htm
48. Туристична компанія «Алголь» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mastertura.com.ua/article/viewarticle/42/511/>
49. Уніан [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://www.unian.ua/tourism/lifehacking/>
50. Фармацевтична енциклопедія [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://www.pharmencyclopedia.com.ua/article/484/sanaciya>

ДОДАТКИ

Київський національний торговельно-економічний
університет
Факультет ресторанно-готельного
та туристичного бізнесу
Кафедра туризму та рекреації

ТУРИСТИЧНИЙ БІЗНЕС: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ

Збірник наукових статей студентів
заочної форми навчання,
які здобувають освітній ступінь «магістр»
за спеціальностями 073 «Менеджмент»
(спеціалізація «Туристичний та курортно-
рекреаційний менеджмент»),
242 «Туризм» (спеціалізація «Міжнародний
туристичний бізнес»)

Частина 1

Київ 2020

Продовження додатка А

ЛЕНИК А. Просування туристичного продукту міста Києва в сегменті ділового туризму на міжнародний рівень	85
ЛЕПЕТЮК В. Можливості GIS-технологій при розробленні національного туристичного продукту	88
ЛИТВИНЕНКО А. Позиціонування туристичного продукту івент-туризму Черкаської області на міжнародному ринку	97
ЛУК'ЯНЧУК Г. Особливості брендингу туристичних територій як інструменту підвищення їх туристичної привабливості	101
МАНУКЯН А. Особливості розробки та просування туристичного продукту регіону	106
ОРЛЕНКО О. Просування туристичного продукту Львівської області на міжнародний ринок.....	114
РОМАНОВА А. Інноваційний комплекс і конкурентна стратегія просування послуг СПА та велнес туризму сегменту лакшері	119
СИДОРЕНКО О. Особливості розвитку медичного туризму в Україні та на міжнародному ринку туристичних послуг	125
СІЛЬЧЕНКО О. Просування продукту культурно-пізнавального туризму Київської області	130
СЛОКВА А. Проблеми та перспективи розвитку клубного туризму в Україні	135
ТІМОРІНА Д. Розвиток потенціалу Київської області на міжнародному ринку спортивного туризму	140
ТРИЩУН О. Особливості проектування туристичного продукту у сфері гастрономічного туризму	145
ЦУП А. Особливості розвитку цифрового туризму в сучасних умовах	151
ЧАНЄВА А. Світові тенденції та вітчизняна практика розвитку лікувально-оздоровчого туризму	158
ШИМАНСЬКА К. Інноваційний комплекс просування послуг туристичного агентства з використанням SMM – технологій	165

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ ТА НА МІЖНАРОДНОМУ РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

СИДОРЕНКО О., 2 курс (ОС «магістр») ФРГТБ КНТЕУ,
спеціальність «Туризм», спеціалізація «Міжнародний туристичний бізнес»

У статті розглянуто особливості розвитку медичного туризму та бізнес-планування в діяльності туристичних операторів. Проаналізована сутність поняття «бізнес-планування» та «медичний туризм». Досліджено ринок в'їзного медичного туризму в Україні.

Ключові слова: бізнес-планування, медичний туризм, в'їзний медичний туризм, рецептивний туроператор.

The articles consider the peculiarities of the development of medical tourism and business planning in the activities of tour operators. The essence of the concept of «business planning» and «medical tourism» is analyzed. The market of inbound medical tourism in Ukraine has been studied.

Keywords: business planning, medical tourism, inbound medical tourism, receptive tour operator.

Постановка проблеми. Туризм як соціально-економічне явище значною мірою залежить від економічного розташування, загальної стратегії розвитку держави, її міжнародного становища та іміджу, а за останні місяці туризм став залежити і від ситуації в світі через пандемію Covid-19. За рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації (ВТО) безперервне управління туризмом має таке ж важливе значення, як планування та стійкий розвиток. Значення туризму для української економіки постійно зростає, оскільки туристична галузь виробляє значну відсоткову частку валового внутрішнього продукту та зовнішньоторговельного обороту України. Але останні новини за 23 червня 2020, включаючи ситуацію з пандемією Covid-19, повідомляють, що розвиток туризму стрімко впав аж до 80 %. Не зважаючи на це, більш ніж половина країн світу послабили обмеження на поїздки. Про це повідомляє Всесвітня туристична організація ООН (UNWTO) [9].

Саме в ХХІ сторіччі медичний туризм перетворився в окремий вид туристичної індустрії. За прогнозами Всесвітньої організації охорони здоров'я до 2022 року туризм та охорона здоров'я мають стати провідними галузями світового господарства [10].

Аналіз останніх досліджень. Проблеми організації та планування діяльності туристичного підприємства були об'єктом дослідження таких вітчизняних науковців, як І. Бутирська, М. Мальська, О. Бордун, Т. Ореховська, В. Федорченко, О. Школа, В. Кифяк та ін. Цьому питанню присвячені також праці провідних іноземних спеціалістів, що займаються проблемами управління у сфері послуг, а саме Ф. Котлера, Р. Браймера, Д. Уокера, Е. Інскіпа та ін. Проте, особливості бізнес-планування на туристичному підприємстві висвітлено частково. Щодо медичного туризму, то це явище не є новим, саме наприкінці 20 століття воно почало набувати більшого значення і ступеню поширеності. Варто відзначити, що, незважаючи на поточну економіко-політичну ситуацію, Україна має значний потенціал розвитку в сфері медичного туризму. Окрім того, за даними зарубіжних інтернет-ресурсів, у 2008 році Україна займала сьоме місце у світі за кількістю прийнятих з-за кордону медичних туристів, а у 2018 році було зафіксовано близько 60000 пацієнтів. Один такий пацієнт, за підрахунками експертів, залишає в Україні в середньому \$2–2,5 тис. [1].

Формулювання цілей статті. Метою статті є дослідження особливостей бізнес-планування для туристичних операторів на міжнародному туристичному ринку через визначення ролі медичного туризму в розвитку України.

Вступ. Медичний туризм є проявом нової концепції охорони здоров'я Європи, девізом якої слугує гасло: «Пацієнти без кордонів». У 2008 році у Європейському союзі була

проголошена директива про права пацієнтів у транскордонному забезпеченні медичними послугами, мета якої – створення офіційного механізму для існування єдиної системи охорони здоров'я [6]. В умовах погіршення суспільного здоров'я та глобальної економічної конкуренції феномен медичного туризму потребує детального вивчення з точки зору суспільної географії, яка може забезпечити комплексне бачення факторів та перспектив територіальної організації медичного туризму на різних рівнях [11].

Виклад основного матеріалу. Під медичним туризмом розуміють вид господарської діяльності, спрямований на надання послуг з діагностики, лікування та профілактики захворювань за межами країни проживання. При деяких видах медичного туризму отримання висококваліфікованої медичної послуги поєднується з відпочинком [4]. За аналітичними висновками International Medical Travel Journal медичний туризм перетворюється в одну з найбільш швидкозростаючих галузей [7]. Опитування, проведені в 280 клініках і лікарнях 60 країн світу – лідерах медичного туризму свідчать про позитивну динаміку розвитку цього виду світового бізнесу. Понад 50% суб'єктів медичного туризму очікує на річне зростання більш ніж на 10% в рік на ринку медичного туризму на найближчі п'ять років. Найбільші прибутки очікуються в медичному туризмі, орієнтованому на надання послуг з косметичної хірургії (55% опитаних), при лікуванні раку (54% респондентів), лікування безпліддя (40% респондентів) і стоматологічне лікування (38% опитаних). За прогнозами асоціації Deloitte Center for Health Solutions економіка країн з невисокими цінами на медичні послуги отримала прибутки понад 2 млрд. долл. США [8].

Основні переваги медичного туризму в Україні:

- відносно низькі ціни на лікування, порівняно з іншими країнами світу;
- високий рівень лікування;
- нові технології та інновації в медичних закладах, які приваблюють іноземців;
- великий вибір місць для оздоровлення;
- легка доступність. Подорож без віз дозволена майже для всіх мандрівників з країн ЄС та СНД;
- крім лікування, можна насолодитись красою країни та відвідати безліч цікавих DESTINACIЙ.

У своїй статті за 2019 рік Сергій Сиволал говорить: «Нині в Україні спостерігається зворотна тенденція медичного туризму. Ще останні 10-15 років країна була відома в основному виїзним медичним туризмом. Люди шукали як отримати кращі медичні послуги закордоном. При цьому не зважали, що в самій Україні, є унікальні можливості для лікування та оздоровлення, які в зарубіжних країнах навіть не знайдеш. Так у 2012 році туристичні відвідування країни сягнули 20 мільйонів. У 2014 році через відомі події відзначився суттєвий спад. І зараз В статистика туристичних відвідувань знову почала показувати помітний ріст. Серед них і ті, хто відвідує Україну з метою лікування та оздоровлення.

Близько 50 000 пацієнтів приїждять Україну щороку. Серед них 25% обирають цю країну за якісні та доступні лікувально-відновлювальні послуги, 18% відвідують стоматологів та офтальмологів, а 57% шукають допомоги у фахівців з питань фертильності, кардіохірургів, косметологів та терапевтів стоматологічних клітин. Це данні Асоціації медичного туризму України» [12].

На сучасному етапі розвитку у сфері туризму діють різноманітні типи підприємств, що здійснюють туристичну діяльність. Слід відзначити, що робота в якості турагента без організації власних турів доцільна лише на початковому етапі діяльності турфірми. В процесі розширення напрямів діяльності турфірм стає більш економічно вигідно поєднувати турагентську та туроператорську діяльність. У практиці туристичної діяльності розрізняють туроператорів, які працюють на прийом туристів – репелтивні (inbound, incoming) або їх відправку – ініціативні генеруючі (outbound). Прийом і відправка можуть здійснюватися по відношенню як до внутрішніх, так і міжнародних туристів.

Продовження додатка А

Ініціативні – це туроператори, які відправляють туристів за кордон або інші регіони за домовленістю з приймаючими операторами або безпосередньо з туристичними підприємствами [5].

Рецептивні туроператори – це оператори на прийомі, що організовують обслуговування туристів у країнах або регіонах призначення. Вони формують свій турпродукт з окремих послуг, які надаються місцевими готелями, підприємствами громадського харчування, екскурсійними бюро, розважальними закладами тощо [13].

Розвиток міжнародного в'їзного туризму є не лише джерелом валютних надходжень в економічну систему країни, фактором стабілізації регіональних ринків праці, але й сприяє активізації відносин між країнами-учасницями туристичного процесу. Недаремно основними нормативними документами, що регулюють діяльність туристсько-рекреаційної сфери України, цей напрям туризму визнано пріоритетним.

Розвиток в'їзного туризму значним чином впливає на загальний стан цієї сфери. За розрахунками фахівців, її можна вважати ефективною тоді, коли обсяги в'їзного туризму втричі більші обсягів виїзного. У зв'язку з цим, виникає потреба активізації зусиль щодо розвитку рецептивного туроперейтингу.

Рецептивний туроперейтинг (інкаминг) – це функція туроператора у сфері міжнародного в'їзного туризму, тобто діяльність, спрямована на створення пакетів туристичних послуг підприємствами, що працюють на території приймаючої країни, з розміщення, харчування, транспортування, організації дозвілля тощо і доведення їх до іноземних споживачів. Схематично функціонування рецептивного туроператора представлено на рис. 1.

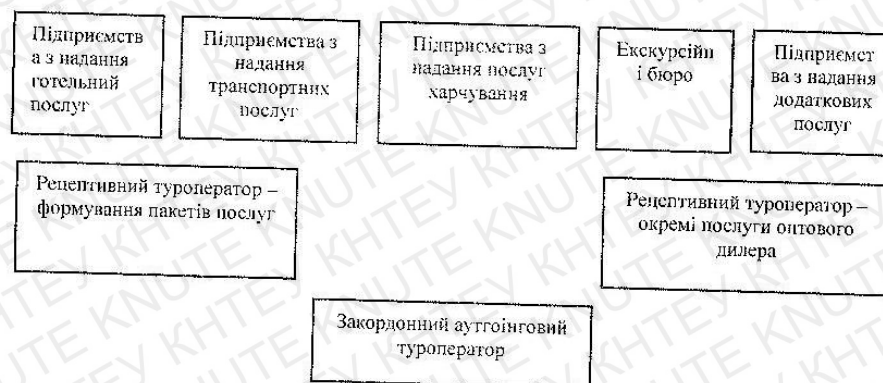


Рис. 1. Схема функціонування рецептивного туроператора

Диференціація пропозиції – це пропозиція іншого, більш високого (порівняно з конкурентами) рівня, заснованого на наданні додаткових послуг, сервісу, великих вигод для покупця, не пов'язаних безпосередньо з товаром. У разі наявності конкурентних пропозицій на туристичному ринку оператор повинен виділити і популяризувати ряд конкурентних переваг розроблюваного туру, для того, щоб вигідно виділитися на фоні конкурентних пропозицій, що процедуру в маркетингу називають диференціацією [14].

Чинниками перспективності країни для медичного туризму виступають:

- рівень розвитку медицини, медичних технологій, тощо;
- вартість діагностики та лікування;
- розвиток транспортного та готельного секторів;
- рівень мовної інтеграції в країні;
- законодавча база;
- імідж держави;
- локалізація країни на карті світу.

Ринок медичного туризму представляє собою систему економічних відносин з приводу купівлі – продажу медичних і оздоровчих послуг та організації подорожей з метою їх отримання.

Ринок медичного туризму представлений такими обов'язковими компонентами як покупець, продавець та товар (рис.2). Кожна компонента ринку медичного туризму відповідно пов'язана з категоріями попиту, пропозиції та ціни.

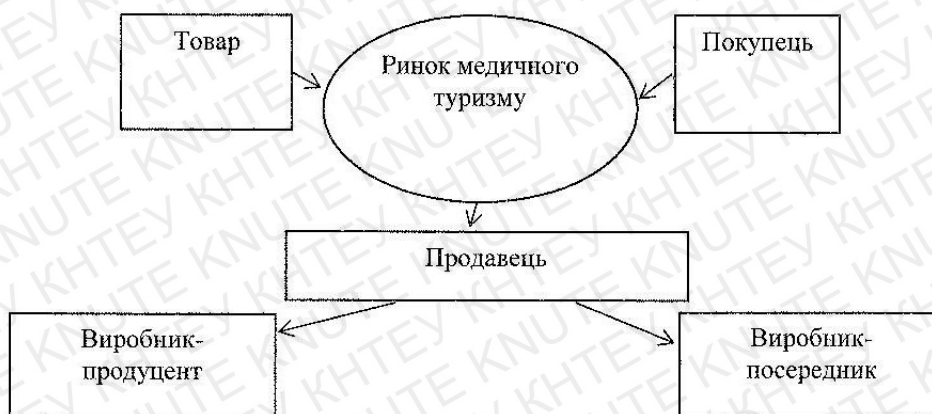


Рис. 2. Компоненти ринку медичного туризму

Основними напрямками в'їзного медичного туризму в Україні є надання медичних послуг з таких лікарських спеціальностей: репродуктивна медицина; стоматологія; офтальмологія; кардіологія; естетична медицина та косметологія; пластична хірургія; санаторно-курортне лікування; клітинна інженерія, в тому числі можливість використання банку пуповинної крові.

На сьогодні в Україні на сучасному рівні, з використанням принципів доказової медицини, в рамках в'їзного медичного туризму надають медичні послуги Київський міський Центр серця, Центр дитячої кардіохірургії, кілька онкологічних клінік (ЛІСОД, Інновація, Кібер клініка Спіженко), приватні багатопрофільні лікувально-профілактичні заклади, СПА та велнес центри, клініки клітинної терапії, включаючи кріобанки, а також пологові приватні будинки («Лелека», «Adonis» та інші) [3].

Додатковими перевагами для розвитку в'їзного медичного туризму в Україні вбачається укомплектованість сучасною медичною технікою спеціалізованих та приватних лікувально-профілактичних закладів, відсутність практики листів очікування, безвізовий режим для багатьох країн [3].

Туризм як важливе соціально-економічне явище знаходиться в прямій залежності від економічного положення, загальної стратегії розвитку держави, її міжнародного становища та іміджу. За рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації (ВТО) безперервне управління туризмом має таке ж важливе значення, як планування та стійкий розвиток. Обов'язковою умовою ефективного управління усіма аспектами туризму є бізнес-планування.

Бізнес-планування – управління туристичною діяльністю починається з процесу стратегічного планування – з розробки стратегічних планів, програм [15]. Бізнес-планування дає уяву про зміст, організацію, фінансовий стан підприємства. Лише після одержання позитивного результату можна приступити до створення туристичної фірми. Якщо справа починається з одержання кредиту або залучення інвестицій, то інвесторам і партнерам необхідно представити картину майбутнього підприємства: охарактеризувати туристичний продукт, ринки збуту і майбутню прибутковість. Лише за допомогою бізнес-плану

вирішуються питання фінансування. Бізнес-планування вже давно стало аксіомою успішного функціонування підприємства [2].

Найпоширенішими бізнес-проектами в туризмі є створення туристичної організації (наприклад, готелю); будівництво (реконструкція) об'єктів туристичної привабливості (аквапарк); розвиток (реорганізація) туристичної організації (системи обслуговування). Кожен з проектів вимагає особливої уваги і має специфічну структуру. Попри це, практикою вироблені загальні підходи, прийнятні для всіх бізнес-проектів у туризмі, засади.

Висновки. Ринок медичного туризму представляє собою систему економічних відносин з приводу купівлі – продажу медичних і оздоровчих послуг та організації подорожей з метою їх отримання. З недавніх пір медичний туризм в Україні почав добре розвиватись. Ми спеціалізуємось на таких послугах, як: репродуктивна медицина; стоматологія; офтальмологія; кардіологія; естетична медицина; косметологія; пластична хірургія; санаторно-курортне лікування; клітинна інженерія; можливість використання банку пуповинної крові; лікування безпліддя. Товаром на ринку медичного туризму виступає медична або оздоровча послуга.

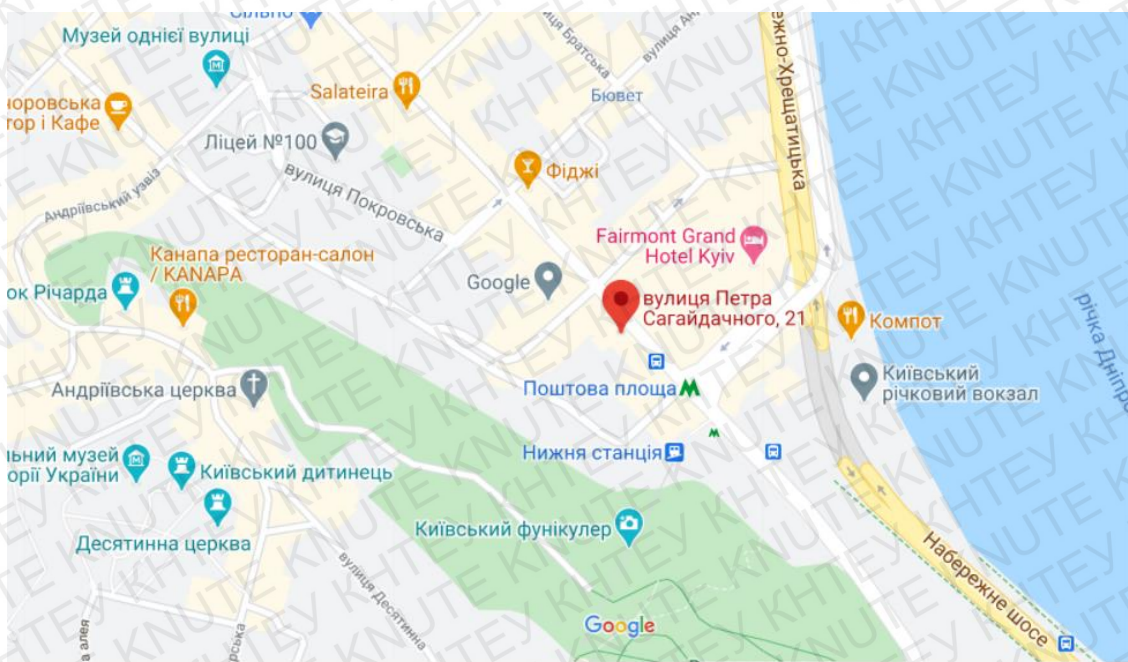
Щодо бізнес-плану, то він складає основу розвитку туризму та обґрунтовує ефективне використання існуючих ресурсів для розвитку туризму в цілому.

Список використаних джерел

1. Жученко В.Г., Діденко К.Д. Медичний туризм в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 4 ч.
2. Лахманюк М. III Всеукраїнська студентська науково-технічна конференція «Природничі та гуманітарні науки // Актуальні питання» 169 УДК 658,5. – Тернопіль : Терн. нац. тех. ун-т ім. Івана Пулюя.
3. Баев В.В. Медицинские и правовые аспекты развития репродуктивной медицины в Украине под призмой медицинского туризма // Репродуктивная эндокринология.- 2013.- №5(13).-С. 118-121.
4. Stolley K. Medical Tourism / Kathy S. Stolley, Stephanie Watson. – EEIG – 2012. – 343 p.
5. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo52.htm
6. Consultation on the European Commission's proposals for a Directive on the application of patients' rights in cross-border healthcare. Prepared by: Keith Pollard. – Dec. 1, 2008. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.treatmentabroad.com>.
7. Medical Tourism Climate Survey 2014/International Medical Travel Journal.-Published: March 2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.imtj.com/resources/research-and-statistics/medical-tourism-climate-survey-2014>
8. Medical Tourism: Update and Implications Report – Deloitte [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.deloitte.com/.../center-for-health-solutions/health
9. Туризм 2020 – вплив коронавірусу на туризм [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.unian.ua/tourism/news/turizm-2020-u-sviti-vpliv-koronavirusu-na-turizm-novini-11047658.html>
10. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.economy.nayka.com.ua>.
11. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://tourlib.net/statti_ukr/romaniv
12. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://iccua.org/ukrayina-strimko-nabiraye-obertiv-rozvivayuchi-medichnij-turizm-pro-prichini-tsogo-rozpovila-ganna-guchok-v-interv-yu-vidannyu-dr-prem/>
13. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://studfile.net/preview>
14. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://portal.iapm.edu.ua/portal/media>
15. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://tourlib.net/statti_ukr/tofanjuk

Робота виконана під науковим керівництвом канд. екон. наук, доцента ЖУЧЕНКО В. Г.

Додаток Б



Додаток В





Booking.com





DESTINATION TRAVEL&TOURS

вулиця Петра Сагайдачного, 21, Київ

[Написать отзыв](#)

5,0 ★★★★★ 1 отзыв ?

Сортировать по релевантности ▾



Nikolay Martyniuk

7 отзывов

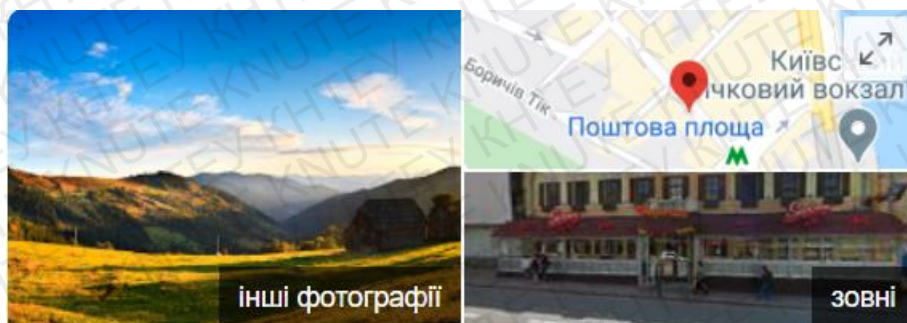
★★★★★ год назад

Бронировал экскурсии по Украине, одна из лучших компаний, на сегодняшний день, очень компетентные менеджеры. Спасибо!!!

Нравится

Ответ владельца год назад

Спасибо большое за отзыв!



DESTINATION TRAVEL & TOURS

сайт

маршрут

зберегти

виклик

5,0 ★★★★★ 1 відгук на Google

Турагентство в Києві

ОЦІНІТЬ

Адреса : вулиця Петра Сагайдачного, 21, Київ, 04070

Телефон : 096 539 8187

Запропонувати виправлення · Ви - власник цієї організації?





qualityaustria
 Succeed with Quality



СЕРТИФІКАТ

Quality Austria – Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH видає цей **qualityaustria** сертифікат наступній організації:

Цей **qualityaustria** сертифікат підтверджує застосування та подальший розвиток ефективної



Клініка репродуктивної медицини "Надія"
 вул. Максима Кривоноса, 19-А, 03037, м. Київ, Україна

Послуги у сфері охорони здоров'я з допоміжних репродуктивних технологій, пренатальної дородової діагностики, амбулаторної акушерсько-гінекологічної допомоги, клінічної та генетичної діагностики, медико-генетичного консультування

Для цього сертифікату **qualityaustria** підтримуватиметься щорічними наглядовими аудитами і ресертифікаційними аудитами, які проводяться кожні три роки.

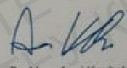
СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
 відповідно до вимог стандарту
ISO 9001:2015

Регістраційний номер: 17068/0
 Дата видачі першого сертифіката: 04 листопада 2015 р.
 Термін дії: до 10 вересня 2021 р.

м. Відень, 13 вересня 2018 р.

Quality Austria – Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH,
 AT-1010 Vienna, Zellinkgasse 10/3


 Konrad Scheiber
 Голова правління


 Dr. Mag. Anni Koubek
 Уповноважений спеціаліст

170688/0-000-0001
 0000 12/10/2020/2021

Термін дії сертифіката документально підтверджується виконано в мережі Інтернет:
 за посиланням <http://www.qualityaustria.com/en/cert>

EAC 38.1



СЕРТИФІКАТ

CERTIFICATE * CERTIFICAT * ZERTIFIKAT * СЕРТИФИКАТ * CERTIFICADO

ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ
ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ»
ЗАСВІДЧУЄ, ЩО

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**

«КЛІНІКА РЕПРОДУКТИВНОЇ МЕДИЦИНИ «НАДІЯ»

Україна, 03037, м. Київ, вул. Максима Кривоноса, 19-А,
код ЄДРПОУ 33548263

СТОСОВНО
надання послуг в галузі охорони здоров'я, медичної практики щодо
допоміжних репродуктивних технологій, перинатальної допологової
діагностики, амбулаторної акушерсько-гінекологічної допомоги, клінічної та
генетичної діагностики, медико-генетичного консультування

**ВІДПОВІДАЄ ВИМОГАМ
ДСТУ ISO 9001:2015
(ISO 9001:2015, IDT)**

Сертифікат № UA.C.388–20 в Реєстрі Органу сертифікації
zareєстрований " 04 " лютого 2020 року
чинний до " 03 " лютого 2023 року

Заступник керівника
Органу сертифікації



В.Д. Ример



ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР
СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ, СЕРТИФІКАЦІЇ ТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»
(ДП «УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ»)
вул. Метрологічна, 4, м. Київ, 03143, Україна, тел./факс +38 044 452-67-38
Атестат акредитації НААУ № 60020

№ 80020
ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1

Чинність сертифікату можна перевірити на сайті www.certsystems.kiev.ua в розділі
«Послуги / Сертифікація систем управління»



qualityaustria
Succeed with Quality

Organization	Clinic of reproductive medicine "Nadiya", 19-A Maksyma Kryvonosa, 03037, Kyiv, Ukraine.
Audited Sites:	19-A Maxima Kryvonosa, 03037, Kyiv, Ukraine
Auditee Representative:	Medical director Viktor Veselovskiy
Order Number:	162940 / 176207

AUDIT/ASSESSMENT REPORT

Year: 2020

No.: FO 27_01_032e
Created: Koubek

Edition: 2019/09
Reviewed: Dick, Bauer

Page 1 of 7
Released: Kreiter

Customer Service Center: A-4020 Linz, Am Winterhafen 1
Phone: +43 732 34 23 22, Fax: +43 732 34 23 23,
www.qualityaustria.com E-Mail: office@qualityaustria.com