

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«КОМУНІКАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ
МІЖНАРОДНОГО ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА»**

(за матеріалами туристичної агенції «Join Up! to travel»)

Здобувача вищої освіти
2 курсу, групи МТБ-21з(м)
спеціальності 242 «Туризм»
освітньої програми
«Міжнародний туристичний
бізнес»

Науковий керівник
кандидат географічних наук,
доцент

Гарант
освітньо-професійної програми
доктор історичних наук,
професор

Паламарчук
Аліни
Сергіївни

Кізюк
Алла
Григорівна

Чорна
Наталія
Миколаївна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИЗМІ.....	7
1.1. Сучасний механізм розвитку туристичного бізнесу.....	7
1.2. Основні поняття та загальна сутність комунікацій в туризмі.....	13
1.3. Класифікація сучасних методів комунікацій.....	17
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ (НА ПРИКЛАДІ ТУРИСТИЧНОЇ АГЕНЦІЇ «JOIN UP! TO TRAVEL»).....	20
2.1. Загальна характеристика туристичної агенції «Join Up! to travel».....	20
2.2. Організаційно-економічний аналіз діяльності туристичної агенції.....	23
2.3. Оцінка рівня комунікаційної діяльності та виявлення її недоліків.....	30
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА.....	38
3.1. Розробка рекомендацій щодо удосконалення комунікаційної діяльності в сучасних умовах.....	38
3.2. Шляхи вдосконалення комунікаційної діяльності в туристичній агенції «Join Up! to travel».....	42
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	50
ДОДАТКИ.....	55

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова С.А. Комунікативна компетентність менеджера. *Теорія та практика менеджменту*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Луцьк, 19 трав. 2016 р.). Луцьк, 2016. С. 378.
2. Бабчинська О.І. Комунікаційний процес в управлінні: основні положення. *Ефективна економіка*. 2018. № 9. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6539> (дата звернення 28.05.2022).
3. Бобало О.Ю. Комунікативні стратегії: навч. посіб. Львів: Львів. політехніка, 2015. 343 с.
4. Бондар Ю.А., Легінькова Н.І. Екотуризм як важлива складова стратегії сталого розвитку України. *Теоретичні та прикладні напрямки розвитку туризму та рекреації в регіонах України*: матеріали V міжнар. наук.-практ. конф. (м. Кропивницький, 4-5 квіт. 2019 р.). Кропивницький, 2019. С. 336-345.
5. Борблік К.Е. Реалії та перспективи впливу сталого розвитку на ринок туристичних послуг України. *Економіка та суспільство: сучасні вектори розвитку*: матеріали доповідей II міжнародної наук. конф., Лейпциг, 27 квітня 2018 р. Лейпциг, 2018. С. 34-37.
6. Брич. В.Я. Туроперейтинг: підруч. Тернопіль: Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
7. Види відпочинку. *JoinUP!* URL: <https://joinup.ua/uk/vidy-otdyha/> (дата звернення: 27.09.2022).
8. Віртуальний тур. *Вікіпедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%96%D1%80%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D1%82%D1%83%D1%80 (дата звернення: 27.05.2022).
9. Гайченко Л.В., Орлик О.В. Таргетинг та ретаргетінг у рекламі продуктів та послуг в Інтернеті. *Інформаційні технології в економіці і управлінні*: зб. наук. студ. праць. Одеса: ОНЕУ, 2019. Вип. 1. С. 89–99.

10. Горбань Ю.І. Бізнес-комунікації – рушійна сила конкурентоспроможності. *Проблеми інноваційно-інвестиційного розвитку*. 2019. № 19. С. 202-205.

11. Григорьян М.С. Public Relations як актуальний та дієвий метод просування туристичних послуг. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку*: матеріали Всеукр. наук.-конф. (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.). Одеса: ОНЕУ, 2019. 881 с. С.678-680.

12. Гуцол А.В. Інноваційні технології в туризмі: навч. посіб. Сєверодонецьк: ПП «Поліграф-Сервіс», 2015. 343 с.

13. Екологічний туризм. *Вікіпедія*. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%95%D0%BA%D0%BE%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC> (дата звернення: 20.05.2022).

14. Етапи розробки і втілення комунікаційної стратегії. *Букліб*. URL: <https://buklib.net/books/33435/> (дата звернення: 11.10.2022).

15. Забуранна Л.В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика: монографія. Київ: Ліра-К, 2016. 152 с.

16. Загальні вимоги до маркетолога та основні обов'язки. *Lada-fm.com.ua*. URL: <https://lada-fm.com.ua/shho-take-marketolog-ta-jogo-obovyazki-shho-robot-marketolog-zrazok-posadovo%D1%97-instrukci%D1%97-na-pidpriyemstvi/> (дата звернення: 18.10.2022).

17. Загороднова В.Ф. Основи міжкультурної комунікації: навч. посібник. Бердянськ: БДПУ, 2018. 314 с.

18. Зернецька О.В. Глобальна комунікація: монографія. Київ: Наукова думка, 2017. 352 с.

19. Ковалик О.А. Проблеми ведення малого бізнесу у сфері туризму. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 8. С. 38-40.

20. Комунікативні стратегії як основа розвитку туристичної діяльності. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/tyshevskaha.htm (дата звернення: 13.09.2022).

21. Курило О.Й., Розман І.І. Вербальні на невербальні аспекти культури спілкування. *Науковий журнал «Молодий вчений»*. 2017. № 4.3. С. 114-118.

22. Летуновська Н.Є., Люльов О.В. Маркетинг у туризмі: підручник. Суми: СумДУ, 2020. 270 с.

23. Мунін Г.Б. Маркетинг туризму: підручник / під заг. ред. В. П. Дишлевого. Київ: Кондор, 2018. 430 с.

24. Найпопулярніші напрямки відпочинку в 2021 році. *JoinUP!* URL: <https://joinup.ua/uk/news/majzhe-miljon-turistiv-join-up-fiksuye-suttjeve-zrostannya-podorozhej-v-2021-rotsi/> (дата звернення: 18.10.2022).

25. Організація рекламної діяльності, принципи та канали поширення реклами. URL: <https://buklib.net/books/27802/> (дата звернення: 26.10.2022).

26. Паблік рілейшнз – ефективні комунікації в маркетингу. URL: https://stud.com.ua/48476/marketing/pablik_rileyshnz_efektivni_komunikatsiyi_marketingu (дата звернення: 14.09.2022).

27. Паламарчук А.С., Кізюн А.Г. Основні поняття та загальна сутність комунікацій в туризмі. *Економіко-соціальні відносини в галузі фізичної культури та сфері обслуговування: тези доповідей IV Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 21 вересня 2022 р.)*. Львів, 2022. С. 187-189.

28. Паламарчук А.С. Особливості маркетингових комунікацій в туризмі. *Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих: Зб. матеріалів XI Всеукр. студ. наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 21 квітня 2022 р.)*. Вінниця: ВРР ВТЕІ КНТЕУ, 2022. Вип. 152. С. 252-258.

29. Паламарчук А. С. Туристична комунікація: сутність та значення. *Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології: Зб. наук. пр. IX Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф. (м. Вінниця, 6 жовтня 2022 р.)*. Вінниця: ВРР ВТЕІ КНТЕУ, 2022. Ч. 2. С. 462-468.

30. Петрова О. Зміни підходів в управлінні маркетинговими активностями. *Маркетинг в Україні*. 2021. №1. С. 50-59.

31. Писаревський І.М., Александрова С.А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі): підручник. Видання 2-ге, переробл. і доповн. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.

32. Попова М.О., Арестов С.В., Шуптар-Поривасва Н.Й. Пріоритети розвитку сучасної туристичної діяльності, 2021. С. 226-231. URL: http://bses.in.ua/journals/2021/62_2021/19.pdf (дата звернення: 20.05.2022).

33. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. №325/95 . Дата оновлення: 16.10.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 23.05.2022).

34. Програма ЮНЕСКО «Інформація для всіх». URL: http://library.zntu.edu.ua/zakon/00_uiv.html (дата звернення: 24.05.2022).

35. Просування туристичних послуг. URL: [http://zt.knute.edu.ua/files/2018/01\(96\)/09.pdf](http://zt.knute.edu.ua/files/2018/01(96)/09.pdf) (дата звернення: 30.10.2022).

36. Профспілка працівників освіти і науки України. URL: <https://pon.org.ua/novyny/9141-u-2021-roci-kilkist-koristuvachiv-internetu-zroslo-do-49-miljarda.html> (дата звернення: 21.05.2022).

37. Ромат Є. В. Сутність та поняття системи маркетингових комунікацій. *Маркетинг і реклама*. 2017. №10. С. 30-37.

38. Світовий туристичний барометр та статистичний додаток ЮНВТО. URL: <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometerrus.2012.10.5.1?journalCode=wtobarometerrus> (дата звернення: 25.05.2022).

39. Соціальні комунікації. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2019/11/172.pdf> (дата звернення: 01.06.2022).

40. Соціальні мережі в управлінні туристичним підприємством. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/yesipova.htm (дата звернення: 01.06.2022).

41. Сторінка туристичної агенції «Join Up! to travel» в Facebook. URL: <https://www.facebook.com/joinup.ukraine> (дата звернення: 11.09.2022)

42. Сторінка туристичної агенції «Join Up! to travel» в Instagram. URL: <https://instagram.com/joinup.vinnitsia?igshid=N2ZiY2E3YmU> (дата звернення: 17.10.2022)

43. Структура управління туристським підприємством. URL: <https://studfile.net/preview/5128324/page:2/> (дата звернення: 8.11.2022).

44. Сутність комунікації як процесу у сфері управління. URL: <http://nio.nuou.org.ua/article/view/179792> (дата звернення: 25.10.2022).

45. Сучасні методи просування та стимулювання збуту туристичних продуктів за допомогою соціальних мереж. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/131/126> (дата звернення: 01.11.2022).

46. Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі: матеріали міжнар. наук.-практ. конф, м. Харків, 2020 р. Харків, 2020. 234 с.

47. Типологія комунікативних стратегій. URL: https://vuzlit.com/2304142/tipologiya_komunikativnih_strategiy (дата звернення: 28.05.2022).

48. Туроператор Join UP! URL: <https://joinup.ua/uk/> (дата звернення: 12.10.2022).

49. Хрептик О.В. Роль і значення Інтернету в сучасному туристичному бізнесі. *Наука III тисячоліття: пошуки, проблеми, перспективи розвитку*: матеріали І всеукр. наук.-практ. конф. (м. Бердянськ, 20-21 квітня 2017 р.). Бердянськ, 2017. Ч.1. 354 с. С.278-279.

50. Хто ж такий маркетолог? URL: <https://chk.dcz.gov.ua/publikaciya/hto-zh-takyy-marketolog> (дата звернення: 12.09.2022).

51. Шведун В., Мельниченко О. Особливості розвитку галузі туризму в Україні: монографія. Харків: НУЦЗУ, 2017. 153 с.

52. Яким повинен бути сайт туристичної фірми. URL: <https://armedsoft.com.ua/blog/yakym-povynen-buty-sayt-turystychnoyi-firmy> (дата звернення: 13.09.2022).

53. QR-код як інструмент цифрового маркетингу в туристичному бізнесі. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/vovchanska5.htm (дата звернення: 02.06.2022).