

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ М.П.ДРАГОМАНОВА

Природничий факультет
Кафедра туризму

ЗВІТ

Про проходження виробничої практики

Напрямку підготовки “магістр”

Галузь знань 24 “Сфера обслуговування”

Спеціальності 242 “Туризм і рекреація”

V курс, 1Тмз група

“Комплексна характеристика туристичного оператора Join Up”

Виконала студентка V курс, 1Тмз групи
Пилипенко Діана Сергіївна
Керівник практики від кафедри
Кандидат географічних наук,
доцент Буличева Тамара Валентинівна

Зміст

Вступ

1. Характеристика системи адміністративного менеджменту.
2. Характеристика логістичної системи.
3. Характеристика фінансово-економічної діяльності компанії.
4. Характеристика маркетингової діяльності «Join UP!».
5. Характеристика системи управління персоналом.
6. Характеристика інноваційної діяльності.

Висновок

Вступ

Індустрія туризму є провідною і найбільш динамічною галуззю світової економіки. У багатьох країнах туризм відіграє значну роль у формуванні ВВП, створенні додаткових робочих місць та забезпеченні зайнятості населення, робить величезний вплив на такі ключові галузі економіки як транспорт та будівництво, а також виступає стабілізатором соціально-економічного розвитку. Туристична індустрія є однією з важливих структур ряду розвинутих країн і тому розвиток даної галузі є необхідним для України, особливо у повоєнний час.

Виробнича практика є найважливішою складовою частиною навчального процесу. Мета практики — ознайомлення майбутніх менеджерів туризму з організацією виробництва і роботою туристичних підприємств з середини, закріпленні теоретичних знань, набутих у вищому навчальному закладі, формування професійних умінь та навичок самостійної роботи в підрозділах підприємства.

Мета звіту — проведення аналізу виконаної роботи в процесі в процесі проходження практики, виконання практичних та індивідуальних завдань, поставлених на час проходження практики.

Завдання виробничої практики:

- закріплення, поглиблення теоретичних знань, набутих у ході аудиторного та самостійного вивчення базових дисциплін, застосування здобутих знань та умінь на практиці;
- вивчення організації роботи підприємства, його служб та підрозділів;
- виконання індивідуального завдання (комплексна характеристика підприємства туризму);
- збір, обробка та аналіз матеріалу для написання звіту.

Об'єктом дослідження є характеристика діяльності організації на ринку туристичних послуг. Предметом дослідження виступає діяльність туристичного оператора “Join Up!”.

1. Характеристика системи адміністративного менеджменту

"Join-Up" – українська приватна компанія з головним офісом у Києві. Виступає однією з найбільших туристичних компаній України. Має філії у шести містах України, зокрема в Запоріжжі, Харкові, Одесі, Дніпрі та Львові.

Команда туроператора складається з понад 600 людей, а партнерська мережа в Україні має 19 агентств власного підпорядкування, 121 франчайзингове агентство та близько 7300 агентств-партнерів.

Короткі відомості про підприємство

Повне найменування юридичної особи	Товариство з обмеженою відповідальністю "Джоін Ап!"
Скорочена назва	ТОВ "Джоін Ап!"
Назва англійською	LIMITED LIABILITY COMPANY JOIN UP! (JOIN UP! LLC)
Статус юридичної особи	Не перебуває в процесі припинення
Код ЄДРПОУ	38729427
Дата реєстрації	13.05.2013 (10 років 11 місяців)
Розмір статутного капіталу	72 671 000,00
Організаційно-правова форма	Товариство з обмеженою відповідальністю
Основний вид діяльності (КВЕД)	79.12 Діяльність туристичних операторів
Форма власності	Недержавна власність
Контактні дані	Адреса: Україна, 02121, місто Київ, вул. Харківське шосе, будинок 201-203, Літера 2 А

Компанію було засновано як турагенство у 2001 році, а вже у 2010 році організація отримала статус, безпосередньо, туроператора.

Фірмовий слоган компанії це - « Join Up! І цілого світу мало!».

Головним завданням туроператора є надання якісних путівок

споживачам із різними бажаннями і можливостями.

Місія туроператора «Join UP!» полягає у наданні якісного відпочинку, доступного для всіх категорій туристів, а також у створенні цивілізованого туристичного ринку, заснованого на взаємній довірі між клієнтом та туроператором.

Стратегічна мета туроператора: подальше підвищення ефективності діяльності компанії та її конкурентоспроможності на ринку.

Для досягнення цих стратегічних цілей необхідно:

- поліпшення показників діяльності компанії за рахунок більш високих обсягів продажу та диференціації турпродукту, постійного моніторингу поточного стану справ на ринку та оперативного коригування планів;
- підвищення якості управління компанією шляхом ефективного планування та підвищення точності прогнозів результатів діяльності;
- зміцнення лояльності до послуг компанії у клієнтів та проведення ефективних заходів щодо подальшого підвищення впізнаваності бренду;
- впровадження інноваційних туристських технологій.

Join Up! Займає провідні позиції на туристичному ринку України. Важливим елементом діяльності туристичного оператора, що забезпечує якісне обслуговування клієнтів та ефективне функціонування всіх процесів у компанії, виступає система адміністративного менеджменту.

Проаналізувавши систему даного підприємства, можна виділити наступні характеристики:

1. **Централізоване управління:** Join Up має централізовану систему управління, що означає, що всі рішення та дії координуються та контролюються на центральному рівні. Це дозволяє забезпечити єдність стратегії та стандартів у всіх підрозділах компанії.

2. **Використання інноваційних технологій:** Управління Join Up

використовує сучасні технології та програмне забезпечення для автоматизації багатьох адміністративних процесів, таких як облік бронювань, внутрішнє спілкування, фінансове управління тощо. Зокрема, на підприємстві діє система онлайн-бронювання “Join Up Online”, призначена для взаємодії Туроператора та Турагента під час замовлення та анулювання туристичного продукту, а також оперативної комунікації між сторонами під час надання туристичних послуг.

3. Навчання та розвиток персоналу: Join Up приділяє увагу навчанню та розвитку свого персоналу. Система адміністративного менеджменту включає процеси підвищення кваліфікації, тренінги та стажування для забезпечення високої компетентності працівників. В рамках співпраці з турагентами компанія «Join UP!» проводить навчання своїх співробітників. Це Road Show (безліч семінарів від фахівців Join UP!), рекламні тури, ЧайTime (душевні зустрічі з іншими співробітниками Join UP!, які відбуваються кожного місяця), Work Shop (навчальні програми у готелях в іноземних країнах), вебінари, J Forum (масштабні заходи у різних містах з програмою, яка включає серію семінарів, круглі столи з експертами, різноманітні розваги).

4. Управління якістю: Враховуючи високий рівень конкурентоспроможності туристичного ринку України Join Up приділяє велику увагу контролю якості послуг, а також впроваджує високі стандарти обслуговування і продажів. Зокрема цьому сприяє ефективна маркетингова політика туристичного опаретора. З метою постійного вдосконалення сервісу проводяться комплексний моніторинг ринку.

В цілому, система адміністративного менеджменту в туристичного оператора Join Up спрямована на забезпечення ефективності, якості та стабільності їхньої діяльності в умовах конкурентності ринку та зміни потреб клієнтів.

2. Характеристика логістичної системи

«Join UP!» – багатoproфільний туроператор, що пропонує понад 20 напрямків відпочинку та може організувати будь-який вид відпочинку за індивідуальним чи комерційним запитом у різні куточки світу. Основні напрямки компанії: Welcome to Europe (Середземномор'я і класична Європа), Exotic Mood (екзотичні країни від Мексики до Балі), Arabian world (країни арабського світу). Будь-який пропонований вид відпочинку адаптується досвідченими менеджерами під очікування клієнта та враховує особливості сімейного, молодіжного та індивідуального туризму. «Join UP!» пропонує організацію пляжного відпочинку на популярних курортах, а також оздоровчі, лікувальні, екскурсійні, групові, індивідуальні, корпоративні, спортивні та VIP тури.

Портфель компанії налічує понад 30 країн, в її асортименті такі напрямки, як Азербайджан, Індонезія, ОАЕ, Андорра, Йорданія, Оман, Вірменія, Іспанія, Болгарія, Італія, Сейшели, В'єтнам, Кіпр, Таїланд, Греція, Китай, Танзанія, Грузія, Куба, Туніс, Домінікана, Маврикій, Туреччина, Єгипет, Мальдіви, Узбекистан, Ізраїль, Марокко, Шрі-Ланка, Індія, Мексика, Ямайка.

Туроператор має власні чартерні рейси, їх налічується більше 20-ти. У 2017 році було засновано компанію SkyUP Airlines, що є основним стратегічним партнером туроператора, працює за гібридною моделлю – здійснює чартерні рейси та регулярні лоу-кост рейси. Базується у міжнародному аеропорті «Бориспіль» та розпочинали свою роботу з двома літаками, на сьогоднішній день авіакомпанія налічує близько 15-ти літаків Boeing 737, які літали у Близький Схід, Північну Африку, Європу. У квітні 2020 року авіакомпанія почала здійснювати вантажні перевезення зокрема з гуманітарними вантажами з засобами індивідуального захисту.

Для страхування туристів під час турів туроператор «Join UP!» використовує послуги таких страхових компаній як «USI» та «Рідна». Завдяки послугі страхування туристи отримують можливість без жодних

турбот купувати будь-який туристичний продукт компанії Join UP! Страхів компанії захищають туристів компанії від усіх можливих страхових ситуацій - скасування рейсів, відмова у візі, хвороба, нещасних випадків чи інших непередбачених обставин. Можна скористатися цією послугою при бронюванні всіх турів туроператора Join UP! і для всіх турагентств цього туроператора.

Одним зі стратегічних векторів діяльності бренду є розвиток франчайзингової мережі. Цей напрям Join UP! стартував понад 10 років тому, станом на березень 2024 року мережа налічує 100 туристичних агентств, 33 з яких відкрилися після початку повномасштабного вторгнення. Задля ефективної роботи туроператор впровадив дві програми лояльності для туристичних підприємств, які працюють на умовах турагентського та франчайзингового договорів - «YES!» і «Beginner to Winner».

У 2022 році бренд Join UP! вийшов на польський ринок як туроператор і почав співпрацювати з місцевими турагентами. Нещодавно у Катовицях був відкритий офіс компанії, що став другим закордонним за програмою франчайзингу (з 2017 функціонує в Молдові).

Сьогодні бренд Join UP! представлений на восьми ринках. У 2022 році компанії бренду з'явилися в Естонії, Латвії, Литві, Казахстані, Польщі та Румунії, зміцнилися позиції на ринку Молдови, де туроператор представлений уже кілька років. У планах на цей рік - вихід на ринки Чехії та Словаччини як туроператора.

3. Характеристика фінансово-економічної діяльності компанії

4. Характеристика маркетингової діяльності «Join UP!»

Проаналізувавши діяльність туристичного оператора «Join UP!», можна з впевненістю сказати, що компанія займає передові позиції на ринку та має великий вплив. Join-UP! – ведуть досить хорошу маркетингу політику, бренд стає все більш популярний та з кожним роком стає все

більше людей, які скористались послугами даного туроператора хоча б одноразово.

Все це завдяки команді маркетингу туроператора, що налічує контент-мейкрів, seo-спеціалістів, копірайтерів, smm-спеціалістів, таргетологів, маркетинг директора кожен з яких виконує власний сектор завдань. Маркетинговим директором «Join-UP!» є Маріанна Григоращ, яка відповідає за всю маркетингу команду підприємства, контролює та планує майбутні маркетингові стратегії.

Туристичне підприємство «Join-Up», використовує розміщення рекламних звернень на телебачення, в газетах, радіомовлення, а так само в Internet. Варто зауважити, що для просування свого продукту, туристичне підприємство надає перевагу рекламі в мережі Internet.

Візиткою туристичного підприємства є сайт, що був створений у 2007 році, можна знайти інформацію щодо нових екскурсійних турів, проведення цікавих акцій, різних знижок та бонусних програм. Корисною для туристів буде інформація щодо різних туристичних дестинацій, розклад рейсів літаків, правила авіакомпаній, візову підтримку, послуги і правила перебування в країнах, звичаї і традиції.

Для потенційних партнерів на сайті є розділ де можна дізнатися про можливості, умови й переваги співробітництва, франчайзингу. Майбутні працівники туристичного сектору мають змогу ознайомитися з ваканціями підприємства, а також з'ясувати організаційні моменти.

Варто звернути увагу на те, що сайт Join UP! має багато сильних сторін, зокрема, він зручний у використанні, інформаційний, містить швидкі клавіші зв'язку, як і по телефону, так і відкриття чату із представником туроператора.

Крім власної офіційної сторінки саме в інтернеті, що формує імідж підприємству, «JoinUp!» рекламує свої послуги у соціальних мережах. На сторінці у Instagram окрім естетичних фото з туристичною тематикою маркетологи проводять ще й опитування та конкурси серед підписників. На

сьогоднішній день сторінка в Instagram туроператора «Join-UP!» є не менш інформативною, ніж, наприклад, сайт. Всі новинки та інформацію підписники бачать відразу як і у постах та і в 24-годинних історіях. Всі пости оформленні в одному стилі, а тексти під ними є досить цікавими.

Деякі з філій компанії мають власні аккаунти у Facebook та Twitter. Компанія також має сторінки на таких платформах, як Youtube та TikTok, де публікуються різноманітні відеоролики про туристичні мандрівки у різні держави, презентуються різні новинки, акції та вебінари.

Окрім реклами в Інтернеті, «JoinUp!» розміщує свою рекламу в друкованих виданнях «Travel», «ТВ Парк», «Світ туризму», виготовляє спеціалізовану друковану продукцію, наприклад брошури, буклети і каталоги, що можна знайти саме в туристичних агенціях «JoinUp!» чи у інших туристичних організаціях, та на різних туристичних заходах. Усі буклети виконані на якісному папері, що зображує рівень туристичної компанії і її відношення до своїх клієнтів. Орієнтуючись на велике коло споживачів, більшість рекламних буклетів містять інформацію, написану двома мовами: українською та англійською.

Ефективною для компанії є зовнішня реклама (особливо сезонна), зокрема це розміщення вивісок та лайтбоксів у людних містах. JoinUp! також використовує і товарну рекламу, що включає в себе сувенірну продукцію із символікою компанії.

Найбільш ефективними PR-інструментами «Join Up» є участь у виставках, конференціях, форумах. Саме тому туристична фірма розробляє стратегічні напрями розвитку рекламної політики та приймає участь у різних заходах, де може представити свої послуги.

5. Характеристика системи управління персоналом

Однією з сильних сторін діяльності туристичного оператора Join UP є висококваліфіковані співробітники підприємства. Робітники компанії мають багаторічний досвід роботи в туристичній галузі, та готові надати

будь-який вид туристичних послуг.

Організаційна структура ТОВ Join UP! - лінійно-функціональна, усі менеджери відділів повністю підпорядковані генеральному директору, у той же час робітники організації підпорядковані тільки одному керівникові у рамках їх компетенції, результати виконаної роботи передаються керівникам підрозділів, а потім генеральному директору. Кожен працівник має функціональні обов'язки та повинен виконувати їх своєчасно і звітувати перед керівництвом.

Кожен керівник працює у рамках наданих йому повноважень, персонал працює у рамках однієї виконуваної і безперервної роботи. Переваги такої організаційної структури це ефективне використання виробничого та управлінського потенціалу, а також оперативне вирішення нагальних питань. Як видно менеджмент працівників є ефективним, так як така модель управління на підприємстві існує досить довго, а фінансові результати компанії досить гарні.

Лідером є генеральний директор, саме він об'єднує організацію в єдину команду. Директор приймає важливі рішення, тоді як підлеглі приймають ряд поточних конкретних рішень. Генеральний директор встановлює відносини з іншими організаціями в Україні та за кордоном, представляє інтереси компанії, укладає угоди та інші необхідні дії для забезпечення роботи підприємства.

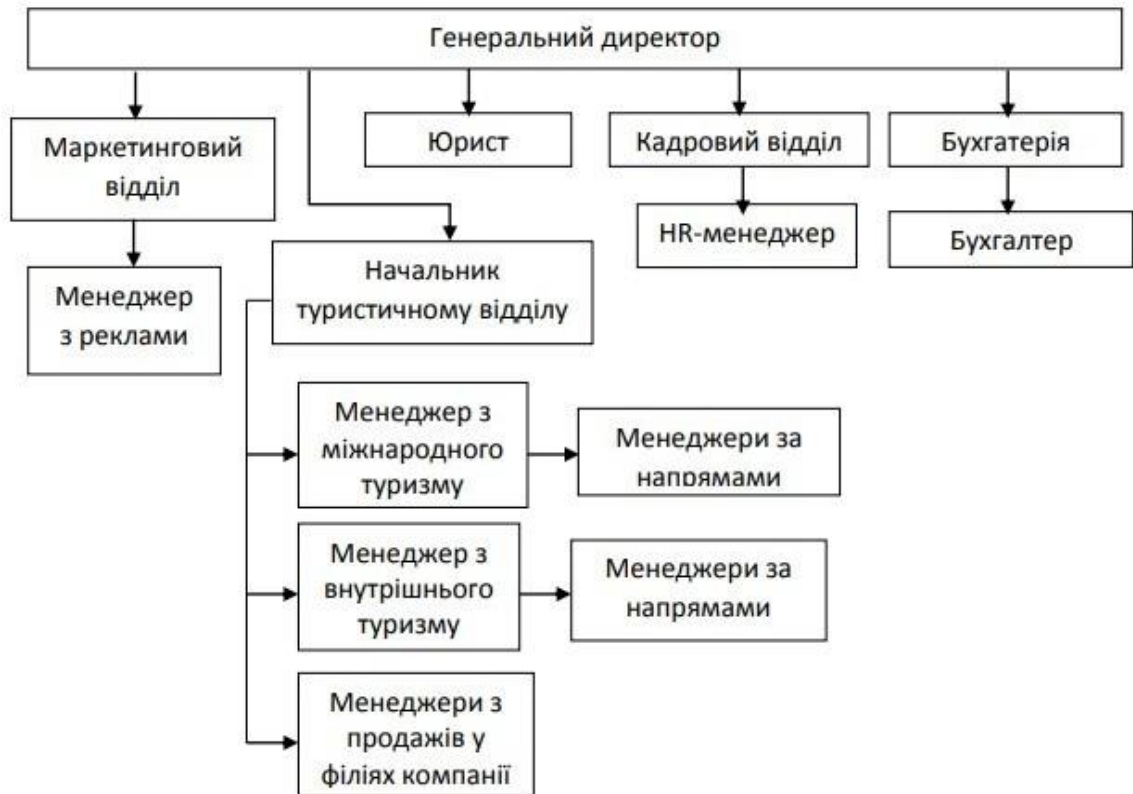


Рис. 1 Організаційна структура підприємства

Аналіз розподілу функцій управління всередині підприємства

№ з/п	Назва посадової особи, підрозділу підприємства	Основні функції посадової особи, підрозділу підприємства
1	Генеральний директор	Загальне керівництво діяльністю туристичного оператора, організація взаємодії всіх структурних підрозділів.
2	Головний бухгалтер	Точний облік результатів фінансово-господарської діяльності фірми, збереження бухгалтерських документів, оформлення і передачу їх встановленому порядку в архів, правильне нарахування і своєчасне перерахування платежів.
3	Начальник туристичного відділу	Забезпечення належного виконання організаційних робіт та моніторинг процесів, щодо комплектування турів підприємства.
4	Відділ маркетингу	Вивчення туристичних ринків та забезпечення позиціонування та просування на них туристичного продукту підприємства.

5	Головний менеджер по міжнародному туризму	Пошук найбільш вигідних по вартості та якості послуг з міжнародного туризму, які надаються туроператорами, які надають послуги по розміщенню і екскурсійному обслуговуванню туристів, встановлює контакти з готелями, санаторіями і організаціями, що надають екскурсійні і транспортні послуги по перевезенню пасажирів.
6	Головний менеджер по внутрішньому туризму	Пошук найбільш вигідних по вартості та якості послуг з внутрішнього туризму, які надаються туроператорами, які надають послуги по розміщенню і екскурсійному обслуговуванню туристів, встановлює контакти з готелями, санаторіями і організаціями, що надають екскурсійні і транспортні послуги по перевезенню пасажирів.

Коло обов'язків (робіт), які виконує кожний працівник за своїм фахом, кваліфікацією або посадою, визначається посадовими інструкціями, службовими інструкціями, трудовим та колективним договором та у відповідності до Статуту компанії.

Працівники зобов'язані:

- працювати чесно і сумлінно, дотримуватись дисципліни праці, своєчасно і точно виконувати розпорядження адміністрації та вимоги внутрішніх інструкцій та положень;
- використовувати весь робочий час для продуктивної праці, утримуватися від дій, що заважають іншим працівникам виконувати їхні трудові обов'язки;
- поліпшувати якість роботи;
- своєчасно виконувати планові норми з найменшими витратами трудових та фінансових ресурсів;
- дотримуватися вимог з охорони праці, техніки безпеки і протипожежної охорони;

- вживати заходів щодо негайного усунення причин і умов, що перешкоджають або ускладнюють нормальну роботу і негайно повідомити про те, що трапилося, адміністрацію фірми;

- утримувати своє робоче місце, обладнання у порядку, чистоті і передавати їх такими працівнику, який його замінює, а також дотримуватися чистоти у відділ), встановленого порядку збереження матеріальних цінностей і документів.

Менеджмент та мотивація працівників в компанії також відіграє не останню роль. Цьому питанню приділяється значна увага, задля того, щоб організація працювала ефективніше. Мотивація працівників здійснюється як матеріальними так і нематеріальними стимулами. Матеріальні це відсоток від продажу тур агентам, збільшення заробітної плати, додаткові премії, знижки на путівки, чи повне покриття суми в деяких випадках та інше. В нематеріальну мотивацію входить корпоративний дух на роботі, можливість відвідувати певні установи за рахунок компанії, подарунки на свята й інше.

Вцілому можна дійти висновку, що організаційна структура туристичної компанії «Join Up!»: - відповідає цілям та завданням фірми, а саме надання туристичних послуг при одночасному забезпеченні фінансової стійкості, відповідного рівня динаміки й позитивних фінансових результатів; - охоплює всі функції менеджменту в компанії; - існує чіткий розподіл функцій і обсяг робіт за рівнями управління; - наявність на кожному рівні управління системи організації робіт, інструкцій, нормативів та норм виконання робіт; - визначає права та обов'язки кожного рівня управління; - розмежовує повноваження і кола відповідальності.

6. Характеристика інноваційної діяльності

Завдяки ефективній маркетинговій політиці, бренд Join-UP! стає все більш популярний, а кількість людей, які скористались послугами даного туроператора хоча б одноразово, зростає з шаленими темпами. Керівництво

компанії пильно слідкує за тенденціями ринку, світовими проблемами, пристосовуючись до них. Наразі основним напрямком інноваційної діяльності компанії є розвиток Digital Marketing та SMM.

У 2019 році Join UP! запустили свій власний мобільний додаток, що працює як універсальний помічник у подорожі. Дмитро Сурехов, генеральний директор “Join UP!”, стверджує, що даний додаток - “...це можливість тут і зараз мати всю інформацію про тур у своєму смартфоні. Він не дублює інформацію з сайту, а супроводжує мандрівника на усіх етапах подорожі – від покупки туру та авіаперельоту до прямого зв’язку з гідом”. Отже, в додатку є можливість не тільки вибрати тур, але й оплатити його, а завдяки чат-функції менеджер турагенства завжди буде поруч з клієнтом. Після покупки туру представник Join UP! to travel видає ваучер із QR-кодом. Відсканувавши код у додатку, турист отримує доступ до всіх його послуг. Серед них:

- усі деталі вашого туру: готель, переліт, трансфер;
- пам’ятка про потрібні документи;
- таймлайн вильотів, трансферів та check-in у готелі, інформація про будь-які зміни в розкладі;
- контакти готельного гіда і наших представників у країні перебування;
- перелік та детальний опис екскурсій, які можна замовити;
- кнопка зв’язку зі страховою.

Однією з сильних сторін організації інноваційної маркетингової діяльності туроператора Join UP! є його співпраця з різними нетуристичними брендами. Серед них: АЗС “Wog” та “Socar”, телеканали Інтер та СТБ, магазини прикрас “Золотий Вік” та “SOVA”, райдхейлінговими сервісами “Uklon” та “Uber”, торговими марками “Епіцентр” та “Фокстрот” і багатьма іншими.

Наприклад, у серпні 2021 року у рамках співпраці між компанією Join UP! та мережею АЗС Wog було проведено акцію «Враження всюди!», учасники якої придбавши пальне (на один чек) на 30 і більше літрів, мали можливість виграти:

- 35 сертифікатів на подорожі в такі країни: Туреччина, Єгипет, Туніс, Греція, Кіпр, Албанія, Чорногорія, Хорватія, Болгарія, Грузія.
- Пальне для мандрівок.
- Безкоштовну каву, чай, воду на заправках мережі WOG.

Було представлено такі проєкти, як «Вигравайте подорож» (розіграш разом з мережею АЗК SOCAR та готелем AmstelSki), JOIN MICE (організація подорожей з діловою метою), Подорожуй з Uklon (розіграш подорожі в Буковель) та багато інших проєктів. Join UP! Регулярно проводить різноманітні акції та розіграші серед туристів.

Справжньою гордістю компанії було стати одним із партнерів популярної української тревел-програми “Орел і Решка”. В рамках співпраці Join UP! Навіть заснували свій приз, який могли отримати уважні глядачі.

Підсумовуючи вище сказане можна виділити такі переваги маркетингової політики та інноваційної діяльності туристичного оператора Join UP!: популярність бренду, висококваліфіковані спеціалісти, співпраця з провідними брендами та орієнтація на споживача.

Висновок. Туроператор «Join UP!» – багатoproфільний туроператор, що пропонує понад 20 напрямків відпочинку – від найпопулярніших курортів до екзотики. Займаючи лідируючі позиції на туристичному ринку України, компанія має широку партнерську мережу та співпрацює з багатьма туристичними підприємствами, що в свою чергу значно полегшує роботу туристичного оператора. Завдяки ефективній маркетинговій політиці “Join Up” - це бренд, який впізнають та якості якого довіряють. Система управління персоналом на підприємстві організована на досить

високому рівні, що забезпечує створення конкурентоспроможного туристичного продукту. Окрім того, туристичний оператор має багато угод з компаніями, які є популярними на ринку України, як «Інтер» (зокрема тревел-шоу «Орел і Решка»), АЗС «WOG», «Епіцентр», «Фокстрот» і т.п., проводить з ними різноманітні вигідні для обох сторін акції.