

руйнування історичних пам'яток тощо. Стрімкий розвиток туристично-рекреаційної діяльності обертається масовістю, різким збільшенням числа туристів у тому числі автотуристів. Питання охорони природних ресурсів повинні вирішуватися задовго до початку експлуатації рекреаційної території, тобто ще в стадії проектування. Слід зазначити, що захист навколишнього середовища є більш простою і дешевою мірою, ніж виправлення завданої шкоди в майбутньому.

Важливою функцією туризму є те, що він змушує громади, громадські організації й комерційні структури брати активну участь у справі збереження й оздоровлення навколишнього середовища. З метою запобігання негативного впливу туризму на довкілля органи місцевого самоврядування, органи контролю, адміністрації природоохоронних установ постійно контролюють дотримання вимог природоохоронного законодавства, щоб не допустити перевищення рекреаційного навантаження і деградації природного середовища.

Із розвитком туристичної сфери збільшуються тенденції до розвитку рекреаційних зон, тому найбільшим попитом в останні роки користуються рекреаційні території, на яких не змінене або малозмінене природне середовище.

Екологічний феномен природно-рекреаційної території виглядає наступним чином. З однієї сторони, природа даних територій зазнала менших втрат і в багатьох місцях зберегла свій первісний стан. З іншого боку, гостро стоїть питання збереження унікальності природно-рекреаційних територій та автентичності культурно-історичних цінностей. Туризм і рекреація в екологічно обґрунтованих межах можуть виступати активною формою забезпечення екологічної безпеки таких територій.

#### **Список використаних джерел:**

1. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристські ресурси України: Методологія та методика аналізу, термінологія, районування. К.: Київ. ун-т, 2001.
2. Кубай Д. Екологічні аспекти сучасного розвитку туризму. Вісник Львів. ун-ту. 2008. Вип. 24. С.142-146.
3. Богуш Л. Г. Розвиток доступного масового і спеціалізованого туризму: можливості та пріоритети в контексті наповнення регіональних і муніципальних бюджетів. Ефективна економіка. 2015.

**Грузд Андрій,**  
здобувач 242 Туризм  
науковий керівник: Бондаренко Людмила, к.е.н., доцент  
*НТУ «Дніпровська політехніка»*

#### **РЕІНЖИНІРИНГ СЕРВІСНИХ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ЯК СУЧАСНИЙ МЕТОД ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

Головними передумовами результативного менеджменту бізнес-процесами є вживання синтезу управлінських рішень та задумів, комплекс яких забезпечує попереджувальне нівелювання небажаного впливу і слугує міцним інструментарієм підвищення конкурентоспроможності вітчизняного туристичного бізнесу. Ефективне керування бізнес-процесами здатне забезпечити оперативні або навіть радикальні дії на зміни ззовні, або внутрішнього середовища туристичного підприємства, які дозволять скоординувати взаємодіяння відділів та збільшити рівень координованості роботи операцій, понизити витрати, підвищити продуктивність праці та якість обслуговування споживачів туристичних продуктів [1; 2].

Враховуючи міжнародні стандарти на туристичному ринку якість обслуговування це найефективніший інструментарій, який можна використати для конкурентної боротьби, яка сприяє збільшенню економічної ефективності індустрії туризму загалом та ефективності

туристичних підприємств зокрема [4]. Проте необхідно враховувати, що якість обслуговування має характерні можливості і формується з наступних складових:

– якість надання послуг, до яких відносять рівень відповідності споживчих властивостей сервісу конкретної вимоги, що відповідає як правилам діючих нормативних та технологічних документів, так і побажань конкретного споживача туристичного продукту, погодженого при прийомі замовлення.

– до якості обслуговування споживачів відносять рівень відповідності споживчих ознак бізнес-процесів обслуговування індивідуальній вимозі споживача туристичного продукту, яка формується сукупністю умов та способів, забезпечувати цьому споживачеві одержати послуги з мінімальним витраченим часом та максимально високою культурою обслуговування [3].

Саме тому необхідною вимогою покращення якості обслуговування у туристичній сфері є розробка напрямів удосконалення бізнес-процесів для максимального задоволення вимог споживачів, а також збільшення попиту на туристичні послуги, які прямо залежить від якості та класу обслуговування (рис.1).

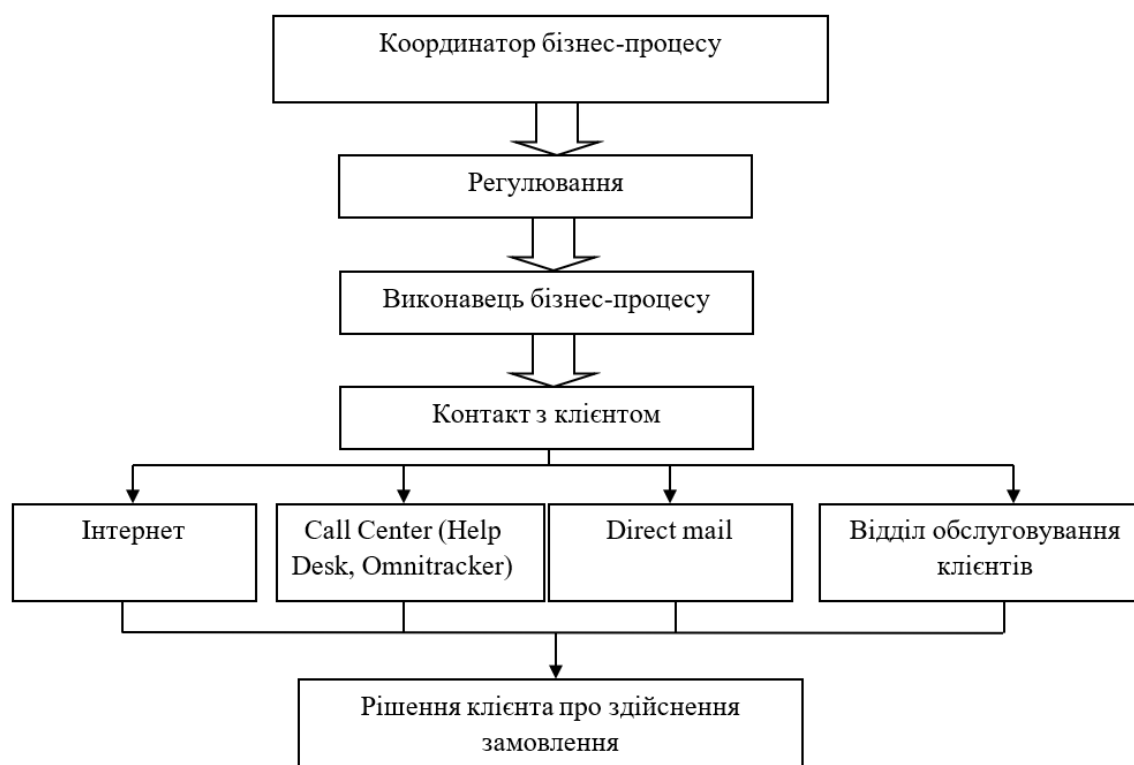


Рисунок 1 – Напрями удосконалення бізнес-процесу для максимального задоволення вимог споживачів

Джерело: розробка автора з використанням [4; 5]

Отже, основними бізнес-процесами є ті, які зорієнтовані на надані якісних послуг, що представляють цінність для зовнішнього споживача і забезпечують підприємству отримання максимального доходу. У результаті дослідження було визначено основні параметри оцінки якості туристичних послуг споживачів, до яких відносять:

– телефонні переговори. Це дотримання основних і найбільш значущих для туристичної сфери правил сучасного сервісу; у цьому процесі повинні виконуватися спеціальні критерії телефонного контакту зі споживачем; нерозривний зв'язок та гнучкість сервісу з менеджером, його скерованість на облік вимог ринку, які швидко змінюються та прерогативи споживачів туристичних послуг.

– зовнішнє середовище, це найбільша відповідність обслуговування вимогам споживачів і характеру використання. Це необхідність зручного розташування офісу; приміщення мають бути чистими; обов'язкове розміщення режиму роботи на вході в офіс, тощо.

– внутрішнє середовище. Створення відповідного середовища для трудового колективу, спроможного забезпечити сервіс вищої якості: ергономічність робочих місць; розробка правил чіткого та однозначного формулювання, обов'язкових для дотримання всіма працівниками без виключення; чітка та зрозуміла система оцінювання якості та ефективності роботи персоналу, яка надасть змогу об'єктивно визначати кількісну та якісну ефективність обслуговування, особливо за такими критеріями, які важко піддаються обліку. Наприклад, доброзичливість, чемність, делікатність, ввічливість; в рамках мотивації персоналу – зацікавленість в розквіті підприємства, де працює людина, а також щире бажання виконувати всю роботу з максимальною ефективністю; наявність системи підвищення кваліфікації персоналу, дотримання корпоративних стандартів в одязі працівників; наявність та доступність рекламних матеріалів, тощо.

– організаційне середовище. Оптимізація або реорганізація елементів структури управління на підприємстві. Адже, найліпшою є така організаційна структура управління, де без шкоди для якості обслуговування, кількість елементів гранично невелика, тобто чим довший ланцюжок проходження замовлення, тим більша ймовірність здійснення помилки або зловживань.

– суб'єктивна оцінка. Багатобічний та безперервний моніторинг та контроль за якістю наданого обслуговування, що передбачає участь споживача в оцінюванні якості отриманих послуг. Тобто повинне бути особисте емоційне враження клієнта від візиту до офісу, результатом якого є позитивне або негативне рішення про придбання туру та рекомендації послуг знайомим [6].

Враховуючи вищенаведене неодмінною вимогою забезпечення безперервного технологічного процесу з відповідним рівнем якості обслуговування є ефективність взаємодії всіх елементів структури управління, таких як бізнес-процеси, які дозволяють негайно виправляти помилки і виключати можливість їх повторення.

Враховуючи практичний досвід, для синтезу бізнес-процесів використовуються складні моделі, які побудовані на спеціалізованому програмному забезпеченні або інформаційних системах. Ось чому доцільно розробити підхід, який дозволить описувати та аналізувати бізнес-процеси менеджера або бізнес-аналітика, що значно полегшить виявлення та усунення недоліків при реалізації окремих бізнес-процесів.

Проте, не всі бізнес-процеси повинні управлятися зазначеним чином. Керівництво туристичного підприємства повинно шукати процеси, які є важливими для функціонування саме їх бізнесу, й процеси, які можуть бути використані для забезпечення конкурентної переваги та підвищення якості обслуговування. На нашу думку, найкращими процесами, які слід розглядати, є ті, які включають працівників з декількох підрозділів, ті, які вимагають прийняття рішень, які можна легко автоматизувати (алгоритмізувати), а також процеси, що змінюються на основі обставин.

Враховуючи вищесказане, розглянемо управління сервісними бізнес-процесами, які принципово відрізняється від інших сучасних методів та прийомів на прикладі центру клієнтського обслуговування туристичного підприємства.

Всі бізнес-процеси та регламенти центру клієнтського обслуговування побудовані таким чином, щоб забезпечити стабільну роботу, та попередити виникнення проблем, а при виникненні збоїв у роботі - усунути їх в прогнозовані і затверджені в угоді щодо рівня послуг (SLA) терміни та забезпечити туристичному бізнесу безперебійну роботу [5].

Враховуючи вищенаведене можна сказати, що пріоритетними для покращення якості надання туристичних послуг є наявність використання та утримання протягом тривалого періоду постійних конкурентних переваг, які мають характерні риси: цінність для споживачів, особливість чи унікальність та складність для дублювання конкурентами.

На підставі запропонованих практичних рекомендацій щодо управління бізнес-процесом центра клієнтського обслуговування можемо стверджувати, що вітчизняним туристичним підприємствам вкрай необхідно змінювати принципи свого функціонування: від патерналізму та пасивності до активності, від традиційності до інновацій та використання новітніх технологій. Адже здатність туристичного бізнесу досягати своїх цілей, забезпечуючи конкурентоспроможність послуг, визначається шляхом реалізації сукупності прийомів та заходів, які забезпечують ефективне та раціональне функціонування бізнес-процесів з метою максимального задоволення потреб споживачів.

#### Список використаних джерел:

1. Пустовіт О. Г., Пустовіт Є.В. Особливості бізнес-процесів у туристичних компаніях. Збірник наукових праць одеського національного морського університету. Одеса, 2020. №. 1. С. 115-126. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt\\_2020\\_1\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt_2020_1_11);
2. Батьковець Н. О., Кордек Е. І., Стецюк Л. Р. Віртуалізація бізнес-процесів через впровадження сучасних інформаційних технологій в туризмі. Актуальні задачі сучасних технологій: матеріали IV міжнародної науково-технічної конференції. Тернопіль. 2015. С.175-176. URL: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/batkovec2.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/batkovec2.htm);
3. Головкова Л. С., Дяченко Л. А. Реінжиніринг бізнес-процесів у розвитку залізничного туризму в Україні. Збірник наукових праць Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна. Проблеми економіки транспорту. Дніпро. 2016. №. 12. С. 67-76. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpdnuzt\\_pet\\_2016\\_12\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpdnuzt_pet_2016_12_10;).;
4. Стоян К.С., Широка В.В. Теоретичні засади вдосконалення бізнес-моделі туристичного підприємства. Електронне наукове фахове видання. Ефективна економіка. Київ, 2019. № 1. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2019\\_1\\_42](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_1_42).;
5. Бондаренко Л.А. Інструменти підвищення якості туристичних послуг в умовах конкуренції. Вісник харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2021. № 13. С.233- 240.
6. Цвілій С. М., Бублей Г. А. Діджиталізація бізнес-процесів компаній з надання міжнародних туристичних послуг. Діджиталізація сучасної системи міжнародних економічних відносин: матеріали міжнародної науково-практичної конференції. Київ. 21 листопада 2020 р. URL: [http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec\\_n/article/view/3765](http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3765)

**Датченко Євген,**

здобувач, 241 Готельно-ресторанна справа

Науковий керівник: Якименко-Терещенко Наталія, д.е.н., професор  
*НТУ «Харківський політехнічний інститут»*

### УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Готельна індустрія є однією з галузей світової економіки, яка найбільш динамічно розвивається. Зростання конкуренції та зміна очікувань клієнтів ставлять під загрозу успішність готелів. У цьому контексті удосконалення системи управління готелем стає життєво важливим завданням.

Готельний бізнес у світовій економіці розглядається як дуже специфічний вид підприємницької діяльності, який є основою для розвитку національного туризму, формуючи певний бренд країни в очах міжнародної спільноти, що несе в собі величезний потенціал стабільного доходу. державного бюджету та сприяння розширенню зовнішньоекономічної діяльності держави через систему інтеграційних зв'язків та специфіку побудови систем управління готелем.

Сучасна готельна індустрія характеризується різноманітністю та зміною потреб клієнтів. Гості очікують не лише комфортного проживання, але й персоналізованого обслуговування. За