

Тематична рубрика: Економіка та управління підприємствами (за видами діяльності)
УДК 338.48

Кожухівська Р.Б.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Уманський національний університет садівництва

Kozhukhivska Raisa

Uman National University of Horticulture

Саковська О.М.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Уманський національний університет садівництва

Sakovska Olena

Uman National University of Horticulture

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЯК СКЛАДОВА
ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТА РОЗВИТКУ
ІНФРАСТРУКТУРИ ТУРИЗМУ**

**ORGANIZING OF TOURIST SERVICES AS A COMPONENT OF
PLANNING THE ACTIVITIES OF ENTERPRISES AND THE
DEVELOPMENT OF INFRASTRUCTURE IN TOURISM**

У статті здійснено дослідження теоретичних та методичних аспектів стосовно процесу організації туристичних послуг при плануванні діяльності туристичних підприємств. Зокрема зазначено, що туризм посідає особливе місце в системі галузей національної економіки та сфери послуг. Проаналізовано поняття “туристична послуга” та окреслено ключові її складові. Встановлено, що на формування туристичної послуги

значний вплив здійснюють різні компоненти туристичної індустрії. Надано визначення поняттю “компонента туристичної індустрії” та виокремлено категоріальні чинники, які формують туристичні послуги. Визначено взаємозалежність господарських зв'язків та послідовність технологічних операцій на основі яких повинен реалізовуватися процес планування діяльності туристичного підприємства. Указано, що усі підсистеми туристичного підприємства повинні за своїм кількісним і якісним складом відповідати потребам певної території у наданні необхідного асортименту та обсягу туристичних послуг. Зауважено на тому, що в процесі організації та реалізації туристичних послуг значної уваги має бути приділено критерію якості.

Ключові слова: туризм, туристичне підприємство, туристична послуга, інфраструктура туризму, планування діяльності, менеджмент.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Tourism and travel-related services. *World Trade Organization*, 2021. URL: https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/tourism_e/tourism_e.htm (дата звернення: 12.07.2021).
2. Коронавірус завдасть світовому туризму \$2,1 трлн збитків – дослідження. *Журнал “Бізнес”*, 31 березня 2020. URL: <https://business.ua/news/9513-koronavirus-zavdast-svitovomu-turizmu-2-1-trln-zbitkiv-doslidzhennya> (дата звернення: 12.07.2021).
3. WTTC (2020), “Safe Travels”: Global Protocols & Stamp for the New Normal. URL: <https://wttc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp> (дата звернення: 12.07.2021).
4. Непочатенко В.О. Covid-19 і туризм: аналіз ситуації та економічні шляхи виходу з кризи. *Ефективна економіка*. 2020. № 7. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8079> (дата звернення: 12.07.2021)

5. Кожухівська Р.Б. Туризм в Україні: стан, фактори та перспектива розвитку. *Інноваційна економіка*. 2012. №29. С.43-49.

6. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг. Одеса: Атлант, 2014. 242 с.

7. Услуги населению. Термины и определения : ГОСТ 30335-95. [Чинний від 1997-01-01]. К.: Держстандарт України, 1997. 12 с. (Національний стандарт України).

8. Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування”. [Чинний від 1995-01-01]. К.: Держстандарт України, 1995. 15 с. (Національний стандарт України).

9. Про туризм: Закон України від 05 вересня 1995 р. № 324-95/ Верховна Рада України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 12.07.2021).

10. Сахно Є.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В. Менеджмент сервісу: теорія та практика. К.: Центр учбової літератури, 2010. 328 с.

11. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Москва: Издательский центр “Академия”, 2010. 304 с.

12. Незвещук-Когут Т.С. Проблеми та напрями підвищення ефективності управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах. *Ефективна економіка*, № 4, 2015. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3995> (дата звернення: 12.07.2021).

13. Квартальнов В.А. Менеджмент туризма. М.: Финансы и статистика, 2009. 247 с.

14. Сидоренко І.О. Напрями щодо удосконалення системи управління якістю діяльності туристичних підприємств (організацій, фірм) в сучасних умовах господарювання. *Формування ринкових відносин в Україні*, 2005. Вип. 3 (46). С. 78-80.

15. Смирнов І.Г. Про привабливість та логістичність рекреаційно-туристичних об'єктів та ресурсів (в контексті логістичної моделі сталого розвитку туризму). *Географія та туризм*, 2010. Вип.4. С.106-114.

16. Kozhukhivska R., Sakovska O., Shpykuliak O., Podzihun S., Harbar O. Social Customer-Oriented Technologies in the Tourism Industry: An Empirical Analysis. *TEM Journal*, 2019, vol. 8, issue 4, pp. 1371-1383, doi: 10.18421/tem84-39.