

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ СУЧАСНОГО ТУРИСТСЬКОГО ПІДПРИЄМСТВА

студент гр. ПР-11 Хаба Н.В.

Індустрія туризму є однією з областей сфери обслуговування, що динамічно розвиваються. Туристичний бізнес багатогранний, а управління їм – складне і трудомістке завдання, що вимагає нових технологій управління. На сьогоднішній день, коли туризм став невід'ємною частиною існування суспільства в XXI столітті, постають проблеми вдосконалення управління розвитком підприємств туристичної індустрії.

Управління підприємством в індустрії туризму – це управління, яке передбачає: орієнтацію підприємства на попит і потреби ринку, на запити конкретних споживачів і організацію пропозиції тих видів послуг, які мають попит і можуть принести підприємству готельного господарства намічений прибуток; підвищення ефективності надання послуг, зменшення витрат, отримання оптимальних результатів; господарську самостійність, що забезпечує свободу прийняття рішень; постійне коригування цілей і програм залежно від ситуації на ринку; необхідність застосування сучасної інформаційної бази з комп'ютерною технікою для багатоваріантних розрахунків при прийнятті оптимальних і обґрунтованих рішень.

Оскільки туристичне підприємство є відкритою системою, воно зможе вижити тільки тоді, коли задовольнятиме потреби споживача і зовнішнього середовища. Щоб одержати прибуток, потрібний для виживання, підприємство має постійно стежити за середовищем, в якому воно функціонує. Принципи управління туристичним підприємством враховують як внутрішнє, так і зовнішнє середовище.

Внутрішнє середовище підприємства формується під впливом змінних, які здійснюють безпосередній вплив на процес виробництва та продажу туристичного продукту. Основними внутрішніми змінними, тобто елементами внутрішнього середовища підприємства, є: цілі, структура, завдання, технологія, персонал (люди), організаційна культура. Усі елементи внутрішнього середовища підприємства взаємопов'язані між собою і діють як єдине ціле.

Фактори зовнішнього середовища поділяють на два основних типи: фактори прямої дії: постачальники комплексного туристичного продукту, споживачі, конкуренти, нормативна державна документація; фактори непрямої дії: стан економіки, політична ситуація, науково-технічний прогрес та ін.

Взаємозв'язки між елементами внутрішнього і зовнішнього середовища постійно підтримуються за допомогою інформації.

Швидкий розвиток інформаційних технологій передбачає повсюдне їх використання у процесах управління туристичним підприємством та його комунікації з оточенням. Бурхливий розвиток Інтернету дає можливість покупцю швидко ознайомитися з пропозицією багатьох суб'єктів туристичної діяльності й здійснити вибір найцікавішої серед них, з наступним швидким формуванням замовлення й здійсненням грошових розрахунків. Потенційний клієнт отримує інформацію щодо пропонованих пакетів послуг разом із пропозицією їх купівлі за посередництвом інтерактивних засобів (Інтернет, телефон, факс, листування поштою тощо) або через контакт з працівником з відділу обслуговування клієнтів. Інформаційні технології стали важливим чинником впливу на функціонування туристичного сектору. Можна сподіватися, що динамічний розвиток електронної торгівлі спричинить зменшення ролі посередників та туристичних агентів. Ці технології розвиваються досить динамічно, надаючи виробникам туристичних послуг та їх споживачам усе більшу користь. Отже, у XXI ст. існування туристичної діяльності неможливе без застосування інтернет-технологій. Правильна дистрибуція і популяризація

туристичного продукту в мережі Інтернет – запорука успішного функціонування будь-якого туристичного підприємства.

1. Чорненко Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-39/ua/chapter-1929/>

2. Кудла Е.С. Менеджмент туристичного підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.ws/1405100343730/turizm/upravlinnya_informatsynimi_protseami_turistichnih_pidpriyemstv

3. Розвиток малого бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://e-works.com.ua/work/6399_Rozvitok_malogo_biznesy.html

Науковий керівник: асист. Денисова І.В.

Економічні проблеми сталого розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої пам'яті проф. Балацького О.Ф., м. Суми, 6-8 травня 2014 р.: у 2-х т. / За заг. ред.: О.В. Прокопенко, О.В. Люльова. - Суми : СумДУ, 2014. - Т.2. - С. 98-99.