

2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : ЦУЛ, 2010. – 472 с.

3. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме: учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2002. – 345 с.

4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. пос. / П. Р. Пуцентейло. – К.: ЦУЛ, 2007. – 344 с. 7. Роглев Х. Р. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.library.tneu.edu.ua](http://www.library.tneu.edu.ua)

5. Скопень М.М. Інформаційні технології та системи в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі / [М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя та ін.]. – Київ: Ліра-К, 2017. – 766 с.

Родимюк Тетяна
студентка 3 курсу спеціальності «Туризм»,
Науковий керівник: **Марусей Т. В.**,
к.е.н., доцент кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи
Кам'янець-Подільський національний
університет імені Івана Огієнка,
м. Кам'янець-Подільський

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМСТВ З НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Питання розроблення та впровадження нових методів, практичних інструментів управління є актуальним для суб'єктів господарювання в туристичній галузі. Звертаючи увагу на те, що за останні роки туризм характеризується позитивною динамікою туристичних потоків, особливої уваги потребують туристичні оператори з надання послуг міжнародного туризму, як основні суб'єкти туристичного ринку, що спеціалізуються на формуванні туристичних продуктів. В основі функціонування підприємств

галузі туризму є інформація, яка є основою прийняття управлінських рішень. Саме тому, стаття направлена на виявлення основних складових механізму управління та можливість вдосконалення управління за рахунок інформаційних технологій.

Результативність функціонування таких підприємств з надання послуг міжнародного туризму, як туристичні оператори, визначається взаємодією комплексу взаємопов'язаних і взаємозалежних складових, що формують теоретико-методологічні і методичні засади механізму управління. Концепція розвитку туристичних операторів з надання послуг міжнародного туризму, сформована на пріоритетних цінностях та відповідно до якої формується стратегія її реалізації, визначає цілі та принципи розвитку підприємства та має найвагомий вплив на його ефективність функціонування. Дієвість механізму управління розвитком туристичного оператора з надання послуг туризму, як сукупності заходів управлінського впливу, залежить від впровадження ефективних форм, методів та інструментів управління.

На сьогоднішній день функціонування туристичних операторів відбувається в умовах жорсткої конкуренції. Необхідною умовою посилення та закріплення міцних конкурентних позицій на ринку послуг міжнародного туризму є швидка адаптація до змін туристського попиту, впровадження сучасних методик в управління складовими елементами формування туристичних продуктів, зниження витрат та удосконалення інформаційного забезпечення господарювання.

Туристичні оператори (туроператори), за визначенням у Законі України «Про туризм», це юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг, які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність. Отже, серед основних цілей туристичних операторів з надання послуг міжнародного туризму є забезпечення інтересів українських (за напрямками

виїзного туризму) та іноземних (за напрямками в'їзного туризму) споживачів відповідно до діючих норм та стандартів, забезпечення збільшення власного прибутку від реалізації туристичних послуг.

Звертаючи увагу на те, що туристична діяльність є інформаційно насиченою, вдосконалення механізму управління тісно пов'язане із необхідністю впровадження новітніх методик, інструментів управління у механізм інформаційного забезпечення управління туроператорами. Наявність повної актуальної інформації про стан, проблеми та перспективи розвитку організації є головною умовою прийняття ефективних управлінських рішень. Формування інформаційної системи є однією із ключових управлінських проблем з теоретико-практичного погляду. Туроператори представляють собою відкриту систему, яка повинна взаємодіяти із зовнішнім середовищем з метою адаптації до змін та прийняття стратегічних рішень на основі додаткових можливостей. Такі взаємозв'язки забезпечуються за рахунок руху інформаційних потоків в межах механізму інформаційного забезпечення управління.

В межах механізму інформаційного забезпечення виконуються функції своєчасного збору, аналізу, контролю та зберігання необхідної для прийняття управлінських рішень інформації. Інформаційні потоки сприяють вирішенню таких задач, які направлені на дослідження туристського попиту, створення та реалізацію туристичних продуктів та послуг відповідно до обраного туристського сегменту, зниження собівартості туристичних продуктів та формування конкурентної цінової політики.

Елементами зовнішнього середовища туроператорів з надання послуг міжнародного туризму, які виступають генераторами інформаційних потоків, є:

- споживачі послуг міжнародного туризму – туристи та екскурсанти громадяни України та представники інших країн;
- партнери – туристичні агенти в межах України та закордоном, які спеціалізуються на напрямках міжнародного туризму;

- постачальники послуг міжнародного туризму – заклади лікувально-оздоровчих послуг, бюро екскурсійних послуг, заклади, що надають послуги розміщення, культурно-розважальні заклади, заклади, що надають послуги харчування, підприємства, що надають транспортні послуги в межах України та за кордоном;
- конкуренти – тур оператори, що здійснюють аналогічну діяльність на національному ринку послуг міжнародного туризму;
- органи державного управління – Верховна Рада України; Кабінет Міністрів України; Державне агентство з туризму та курортів України, Відповідні структурні підрозділи обласних міськдержадміністрацій.

Під інформаційним потоком мається на увазі фундаментальний та систематизуючий потік інформації в усній, письмовій та електронній формах, що супроводжують сервісний потік в логістичній системі туроператора та забезпечує реалізацію функцій управління [3]. Результатами взаємодії інформаційних потоків між собою у внутрішньому середовищі, взаємодії між зовнішнім середовищем та даною логістичною системою є комплекс параметрів туристичного продукту для постачальників, сервісний потік щодо задоволення потреб відвідувачів, рекламний продукт, регламентовані звітності та фінансова документація.

Інформаційні потоки, взаємодіючи, утворюють логістичну інформаційну систему. Логістична інформаційна система — це гнучка структура, яка складається з персоналу, виробничих об'єктів, засобів обчислювальної техніки, необхідних довідників, комп'ютерних програм, різноманітних інтерфейсів і процедур (технологій), об'єднаних зв'язаною інформацією, що використовується в управлінні організацією [1].

Сутність логістичної системи полягає у плануванні, управлінні та контролі операцій, які здійснюються у процесі розробки туристичних продуктів, його формуванні та доведені до споживача згідно з його інтересами та вимогами [4]. Виконання вказаних функцій залежить від ефективності збору, обробки, зберігання, а також від достовірності,

актуальності та повноти необхідної інформації.

Функції логістичної системи охоплюють такі напрямки діяльності як: формування, просунення та реалізацію турпродукту на національному та міжнародному ринку туристичних послуг. Формування турпродукту включає етапи вивчення ринку, інтересів та вимог відвідувачів, позиції конкурентів. Просунення турпродукту включає етапи розробки інформаційних заходів: реклама, спеціалізовані виставки та професійні форуми, видання довідників, каталогів та іншої печатної продукції.

Вдосконалення організаційно-економічного механізму управління туроператорів з надання послуг міжнародного туризму запропоновано здійснювати на основі логістичного підходу. Застосування ефективної методики логістизації є необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств.

Отже, ключовим елементом організаційно-економічного механізму управління туроператорів з надання послуг туризму є механізм інформаційного забезпечення. Вдосконалення механізму інформаційного забезпечення за допомогою логістичного підходу, що базується на впровадженні інноваційних інформаційних технологій в підсистемі логістичної інформаційної системи призведе до підвищення результативності управлінських рішень щодо стратегічного управління в цілому.

Список використаних джерел

1. Алесинская, В. Т. Основы логистики. Функциональные области логистического управления [Текст] / Т. В. Алесинская. — Таганрог : ТТИ ЮФУ, 2010. — 116 с.

2. Купач Т. Г. Інформаційні технології та системи в туризмі [Електр. ресурс]. — Режим доступу до ресурсу: http://www.geo.univ.kiev.ua/images/IT_v_tur.pdf

3. Мельниченко, С. В. Інформаційні технології в управлінні суб'єктами туристичної діяльності [Текст]: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня

доктора економічних наук: 08.00.04 / С. В. Мельниченко. — Київський національний торговельно-економічний університет. — К., 2008. — 26 с.

4. Скопень М.М. Інформаційні технології та системи в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі / [М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя та ін.]. – Київ: Ліра-К, 2017. – 766 с.

5. Стоян К. С. Вдосконалення механізму інформаційного забезпечення підприємств з надання послуг міжнародного туризму. Технологічний аудит і резерви виробництва – № 1/3(9), 2013. С. 44-47.

Розпутняк Марія

Здобувач вищої освіти 1 курсу спеціальності «Менеджмент»

Науковий керівник: **Лаврук О.С.,**

к.е.н., доцент кафедри менеджменту,

публічного управління та адміністрування

Подільський державний аграрно-технічний університет,

м. Кам'янець-Подільський

ПЛАНУВАННЯ ЯК ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ

В сучасних складних умовах мінливого внутрішнього і зовнішнього середовища особливо актуальною постає проблема удосконалення планування[1], що забезпечує єдиний напрямок зусиль для досягнення загальних цілей організації, запобігає втратам і зменшенню ризиків діяльності організації.

Планування – це процес визначення мети, постановки завдань, розроблення структури організації, технології виробництва, визначення необхідних трудових і матеріальних ресурсів, а також розробка рішень і заходів щодо досягнення мети організації. Тобто, планування – це прогнозування реальних можливостей, які необхідно реалізувати для досягнення визначеної мети. Воно може здійснюватися на різний період (рис.1).

Планування показників (завдань) до року називається
446