

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Львівська політехніка»
Інститут сталого розвитку ім. В. Чорновола
Кафедра туризму



ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ: СТАН, ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАЛУЗІ В УМОВАХ ВІЙНИ

*ЗБІРНИК ПРАЦЬ
МІЖНАРОДНОГО НАУКОВО-ПРАКТИЧНОГО ФОРУМУ
(м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.)*

Львів – 2023

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Львівська політехніка»
Інститут сталого розвитку ім. В. Чорновола
Кафедра туризму

ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ: СТАН, ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАЛУЗІ В УМОВАХ ВІЙНИ

**ЗБІРНИК ПРАЦЬ МІЖНАРОДНОГО
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОГО ФОРУМУ**

(м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.)

Львів
ТзОВ «Фірма «Камула»
2023

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Інституту сталого розвитку ім. В. Чорновола
Національного університету «Львівська політехніка».
Протокол № 9 від «18» квітня 2023 року*

Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах війни : збірник праць Міжнародного науково-практичного форуму (м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.) / [відп. ред.: проф. О. І. Мороз]. – Львів: «Камула», 2023. – 466 с.

До збірника наукових праць увійшли тексти доповідей з теоретичних і прикладних питань розвитку індустрії гостинності в умовах війни на Міжнародному науково-практичному форумі. Серед авторів збірника науковці та викладачі закладів вищої освіти та наукових організацій як з України, так і з-за кордону, фахівці у галузі туризму, готельно-ресторанної справи, представники профільних державних установ та органів місцевого самоврядування, активісти та громадські діячі, а також молоді вчені.

Для студентів, аспірантів, докторантів, учителів, викладачів та науковців туристичних, географічних, економічних спеціальностей, а також спеціалістів, які вивчають проблеми туризмознавства, туроперейтингу, географії туризму, готельно-ресторанного бізнесу.

*Статті подано в авторській редакції.
Автори повністю відповідають за добір,
точність наведених фактів, цитат, власних імен,
повноту і достовірність матеріалів, посилань і відомостей.*

URL: [https:// life.nv.ua/ukr/blogs/yak-rozvivatimetsya-ukrajina-pislyaviyuni-maybutnye-turizm50229752.html](https://life.nv.ua/ukr/blogs/yak-rozvivatimetsya-ukrajina-pislyaviyuni-maybutnye-turizm50229752.html). 8. Туризм у Києві: сучасний стан та плани з відновлення сфери. URL: <https://vechirniy.kyiv.ua/news/71973/>.

FEATURES OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT OF TOURIST ENTERPRISES

Zaika Svitlana

PhD in Economics, professor, professor of the Department of Tourism

Hridin Oleksandr

*PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the
Department of Tourism*

Zaika Olena

*assistant of the department of marketing, management of reputation and
customer experience
State University of Biotechnology, Kharkiv*

Досліджено теоретичні аспекти управління бізнес-процесами туристичних підприємств в сучасних умовах. Визначено управління бізнес-процесами туристичного підприємства як управлінський вплив на процес створення туристичних пропозицій за допомогою застосування різноманітних методів та заходів, які забезпечують ефективну та раціональну роботу бізнес-процесів з метою повного задоволення попиту на туристичні послуги. Розглянуто концепцію удосконалення управління бізнес-процесами туристичного підприємства, що базується на чотирьох підходах, які визначають методіку та напрями оптимізації бізнес-процесів. Встановлено, що розуміння особливостей функціонування підприємств туристичної сфери сприяє удосконаленню управління бізнес-процесами, що підвищує їх ефективність та конкурентоспроможність на ринку.

Ключові слова: *бізнес-процеси, туристичні підприємства, управління бізнес-процесами.*

The theoretical aspects of management of business processes of tourist enterprises in modern conditions are studied. The management of business processes of a tourist enterprise is defined as a managerial influence on the process of creating tourist offers using various methods and measures that ensure the efficient and rational operation of business

processes in order to fully satisfy the demand for tourist services. The concept of improving the management of business processes of a tourist enterprise, which is based on four approaches that determine the methodology and directions of optimization of business processes, is considered. It has been established that understanding the peculiarities of the functioning of tourism enterprises contributes to the improvement of business process management, which increases their efficiency and competitiveness on the market.

Key words: *business processes, tourist enterprises, business process management.*

The tourism industry has been growing rapidly in recent years. In connection with the instability of the external environment and fierce competition in the service market among domestic tourism enterprises, the need to find innovative management methods is becoming more and more obvious. The development of tourism in the modern conditions of the functioning of the service market has its characteristics, which require updating approaches to the definition of business processes and the implementation of adequate measures for the effective organization and conduct of business activities in tourism companies.

The need to orient the enterprise to business processes is due to current conditions. In the modern economy, it is important not only to establish business processes in the internal environment but also to adapt them to the rapidly changing requirements of the external environment.

A business process is a sequence of interrelated actions that are performed in an enterprise using various resources to create or obtain a useful result for the client in the form of a product or service that can be easily reviewed or measured in the future [1].

Management of business processes is a complex task since its main goal is to ensure a high level of efficiency and success in the implementation of business processes, which is directly reflected in the results of the operation of the enterprise [2].

Business process management is the application of special methods and techniques to manage the functioning of the business process, ensuring the effective execution of various operations to achieve high economic results.

The sequence of implementation of the main business processes of tourist enterprises is presented in Fig. 1.

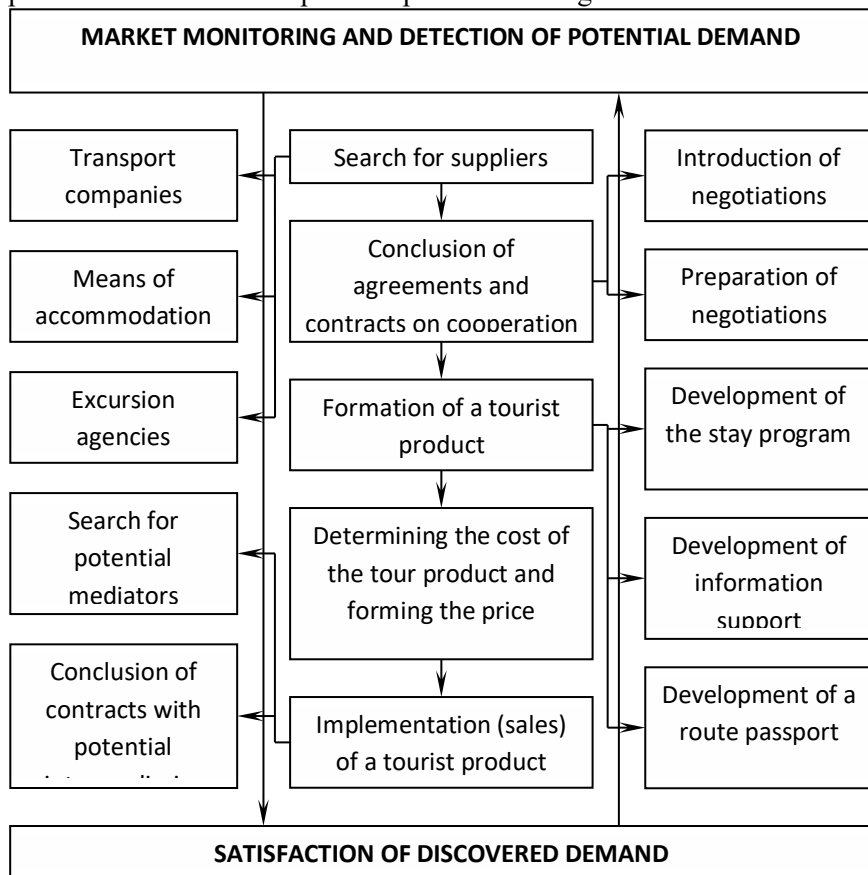


Fig. 1. The sequence of implementation of the main business processes of a tourist enterprise [4].

Tourist enterprises have their main business processes, which are aimed at creating a tourist product. For the successful design of a tourism product, it is necessary to spend significant resources, such as human, material, financial and informational. The design process begins with monitoring the needs of consumers and finding ways to satisfy them.

Designing a tourism product includes a significant number of business processes and sub-processes within a single business process. Most of the business processes of a tourism enterprise are focused on finding travel service providers, such as accommodation and transport companies, as well as forming a travel product through tour development.

In tourism enterprises, the term "business process" refers to a logically completed complex of interconnected and interacting actions that contributes to the development of the enterprise's activities and helps to achieve planned goals and fulfill its policy.

In general, three groups of business processes of a tourist enterprise can be distinguished. The first group is management processes that directly affect the strategic goals and concept of the company's development. The second group - operational processes that make up the main activity of the enterprise include the selection and formation of tourist products, their implementation, and interaction with customers, in particular, to ensure profit. The third group - supporting processes that ensure the functioning of the management and operational processes. These include accounting, personnel management, quality control, legal and technical support, and user service.

The idea of concept of improving the management of business processes of a tourist enterprise is based on four approaches that determine methods and approaches to process optimization.

The first approach - fast analysis solution technology (FAST - Fast Analysis Solution Technology) - involves focusing on a certain process during a meeting and determining ways to improve this process within 90 days. Applying FAST can reduce costs, cycle times, and error rates by 5-15%.

The second approach - process benchmarking - includes a comparative analysis aimed at studying how different companies perform the same or similar operations. Using this method can reduce costs, cycle times, and error rates by 20-50%.

A third approach is processing redesign or focused improvement, which aims to improve existing processes. It is usually used for those processes that are already functioning quite successfully. This approach reduces costs, cycle times, and error

rates by 30-60%.

The fourth approach - process reengineering, is the most radical innovative approach to improving business process management. If it is carried out correctly, it is possible to reduce the costs and duration of the cycle by 60-90%, and the level of errors by 40-70% [3-5].

The hostilities currently taking place in the country have a significant impact on the management of business processes in tourism, as tourism is one of the most affected sectors of the economy in these conditions. Management in conditions of constant uncertainty and change forces management to look for new ideas and opportunities to ensure the sustainable development of tourism. At the moment, it is impossible to plan activities for the future, so it is necessary to monitor the situation and adapt to new customer requirements by reformatting activities and improving online work skills.

Various approaches can be used to optimize business processes to preserve business in martial law. Among them, one can single out internal reorganization to employ qualified personnel to perform alternative tasks, adapting to new circumstances through repurposing into related industries, expanding communication with clients and market research, and digitalization of business processes. It will contribute to reducing the number of errors, reducing costs for document management and acceleration of logistics processes, as well as a review of the company's strategy to identify new opportunities to overcome the crisis. Optimizing business processes requires the application of new principles and methods of people and technology management.

Therefore, business process management is an important component of tourism enterprise management. Understanding the specifics of the tourism sector and conducting an analysis of the enterprise's activities can contribute to the development and implementation of an effective concept of business process management, which increases the efficiency and competitiveness of the enterprise on the market.

Literature:

1. Skudlarski J., Zaika S.O., Gridin O.V. Innovations features in tourism.

Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка. Економічні науки. 2017. Вип. 182. С. 13-23. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhdtusg_2017_182_4. 2. Zaika S.O. Features of analysis of business processes of enterprises // Управління ресурсним забезпеченням господарської діяльності підприємств реального сектору економіки : матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції з міжнародною участю, 17 листопада 2021 р. Полтава : ПДАУ, 2021. – С. 301-302. 3. Заїка С., Харчевнікова Л., Заїка О. (2021). Реінжиніринг бізнес-процесів як інструмент ефективного управління підприємством // Підприємство та інновації. № (21), С. 49-54. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/21.8>. 4. Мельниченко, С. В. Управління бізнес-процесами в туризмі : монографія / С. В. Мельниченко, К. А. Шеєнкова. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2015. – 264 с. 5. Пустовіт О.Г., Пустовіт С.В. Особливості бізнес-процесів у туристичних компаніях // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті: Зб. наук. праць, 2020. № 1 (70). С. 115-126. DOI 10.31375/2226-1915-2020-1-115-126.

СВІТОВИЙ ТУРИЗМ І ВІЙНА

Бурдейний Сергій Анатолійович

магістр за освітньою програмою «Туризм»

Вінницький національний аграрний університет, м. Вінниця

У статті описано розвиток та стан туризму в умовах російсько-української війни. Здійснено аналіз і прогнозування світових надходжень від туризму у 2022 році. Зазначено, що за період повномасштабної війни надходження до державного бюджету від туристичної галузі впали. Досліджено приклади розвитку туризму в зарубіжних країнах в післявоєнний період.

Ключові слова: світовий туризм, російсько-українська війна, туристична галузь, логістичні маршрути, безпека.

The article describes the development and state of tourism in the conditions of the Russian-Ukrainian war. The analysis and forecasting of the world income from tourism in 2022 was carried out. It is noted that