

52. Особливості організації діяльності туристичних агентств

Аліна Сербенівська, Інна Наумейко

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Робота туристичного агента має більше значення, ніж просто задоволення потреб клієнта, він допомагає виявити та реалізувати клієнту його мрії. Основне ж завдання агента з організації туризму полягає у формуванні у потенційного клієнта бажання купити туристичну путівку без застосування при цьому безпосереднього тиску. При цьому об'єктивна характеристика такого підходу не може бути представлена без врахування організаційно-економічних аспектів діяльності підприємства.

Матеріали та методи. При організації діяльності туристичних агентств використовується комплексний системний підхід. В дослідженні теоретичних основ організації діяльності туристичних агентств використовувалися методи аналізу, синтезу, узагальнення та формалізації. Опрацьовано теоретичні дослідження вітчизняних і зарубіжних вчених у організації туристичної діяльності. Інформаційною базою дослідження є періодичні видання та оперативні дані туристичних підприємств.

Результати та обговорення. Більшість дослідників, розглядаючи особливості сучасного розвитку сфери туризму та оцінюючи тенденції її розвитку, обмежуються, як правило, загальним представленням проблеми ефективності організації діяльності туристичного підприємства. Для таких підприємств кінцеві результати їх діяльності повинні розглядатися як об'єкт реальних ринкових інтересів на основі оцінки особливостей їх організаційно-економічного забезпечення ефективності. Оцінка ефективності діяльності туристичного підприємства повинна здійснюватися на основі узагальнюючого показника, у якості якого приймається його прибутковість[1]. Як свідчить аналіз фахової літератури, більшість понять організації ефективної діяльності туристичного підприємства, як правило, обмежуються традиційним розумінням цієї проблеми. Турагент - це юридична або фізична особа, яка здійснює на основі ліцензії діяльність по просуванню і реалізації сформованого туроператором туру. Основними завданнями турагентства є: повне і широке висвітлення можливостей відпочинку і подорожей по всіх наявних турах, курортах, туристичних центрах; просування інформації про власні можливості за допомогою реклами; організація продажу туристичного продукту з урахуванням специфіки і особливостей туристичного ринку. В результаті дослідження виявлено, що у функціонуванні туристичного підприємства можна виділити дві основні тенденції організаційно-економічного характеру: – підприємство починає посилювати інтеграцію функції обслуговування у рамках своєї загальної організації; – підприємство переміщує свою увагу на більшу диференціацію, що приводить до формування мережових відносин чи виконання окремих робіт та функцій на умовах аутсорсингу. Слід зауважити, що в Україні турагенти переважно є малими підприємствами. А організація малих підприємств, перш за все, має бути спрямована на максимальне використання людського потенціалу. Тобто, ефективне функціонування будь якої організації в значній мірі залежить від рівня розвитку та використання людського потенціалу своїх працівників. Адже людський потенціал є вирішальним фактором процвітання підприємства. Конкуренція в ринковому середовищі висуває нові вимоги до організації роботи туристичних підприємств, а значить, з'являються і нові вимоги до фахівців.

Висновок. Основною ланкою прогресивного розвитку в туристичних агенціях є їх персонал, від поведінкових аспектів якого залежить успіх підприємства. На діяльність персоналу має вплив ряд факторів до яких відносяться: економічні, психологічні, технічні, соціальні та організаційні. З'ясування цього, надасть нам можливість забезпечити підтримку відповідного рівня розвитку туристичних підприємств, підвищити ефективність їх діяльності та конкурентоспроможність.

Література

1. Корнілова Н. В. Організаційно-економічні аспекти забезпечення ефективності діяльності туристичного підприємства / Н. В. Корнілова // Молодий вчений. - 2016. - № 4. - С. 88-92. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2016_4_24.