

УДК 352

**Крамарчук С.П.***кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри міжнародного бізнесу та туризму  
Тернопільського національного економічного університету***Гугул О.Я.***кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри міжнародного бізнесу та туризму  
Тернопільського національного економічного університету*

## УПРАВЛІННЯ ІНФРАСТРУКТУРОЮ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА: ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ

### INFRASTRUCTURE MANAGEMENT OF TOURIST ENTERPRISES: THEORETICAL ASPECTS

#### АНОТАЦІЯ

У статті представлено прикладні аспекти управління інфраструктурою туристичного підприємства. Метою дослідження є виділення та конкретизація основних аспектів управління процесом формування ефективної інфраструктури для туристичних підприємств. У статті досліджено сутність понять «інфраструктура» та «туристична інфраструктура», а також окреслено основні рівні управління та відповідальності стосовно формування ефективної інфраструктури туристичної галузі. У статті запропоновано авторське визначення поняття туристичної інфраструктури, а також подано рекомендації щодо управління її формуванням.

**Ключові слова:** інфраструктура, підприємство, туризм, управління, діяльність.

#### АННОТАЦИЯ

В статье представлены прикладные аспекты управления инфраструктурой туристического предприятия. Целью исследования является выделение и конкретизация основных аспектов управления процессом формирования эффективной инфраструктуры для туристических предприятий. В статье исследована сущность понятий «инфраструктура» и «туристическая инфраструктура», а также обозначены основные уровни управления и ответственности по формированию эффективной инфраструктуры туристической отрасли. В статье предложено авторское определение понятия туристической инфраструктуры, а также даны рекомендации по управлению ее формированием.

**Ключевые слова:** инфраструктура, предприятие, туризм, управление, деятельность.

#### ANNOTATION

In the article the practical aspects of management of the tourist enterprise infrastructure are investigated. The aim of this research is the selection and specification of the main aspects of the process of forming an effective infrastructure for tourism enterprises. In the article the essence of the infrastructure and the tourism infrastructure are investigated. Basic levels of management and responsibility regarding the formation of an effective infrastructure of the tourism industry are outlined. In the work author offers own definition of tourism infrastructure and a number of recommendations for the management of its formation.

**Key words:** infrastructure, enterprise, tourism, management, activity.

**Постановка проблеми.** Актуальним питанням на сучасному етапі діяльності туристичних підприємств можна вважати формування ефективної інфраструктури. Ця проблема не втрачає своєї злободенності впродовж останніх десятиліть. Сьогодні, враховуючи вагомий потенціал історико-культурних пам'яток та природних

ресурсів України, а також велике значення туристичної галузі як одного з пріоритетних напрямів розвитку національної економіки, можна сказати, що туристичний бізнес потребує формування більш досконалої та дієвої інфраструктури.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблем формування ефективної інфраструктури туристичних підприємств у своїх працях частково торкалися Г.В. Ковалевський та М.О. Омуш [1]. Проведені нами дослідження зарубіжної та вітчизняної наукової літератури показали, що переважно увага концентрувалася на методиках оцінювання рекреаційної привабливості регіону.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Проте оцінка рекреаційної привабливості регіону – це лише один із багатьох аспектів формування ефективної інфраструктури туристичного підприємства. Ця проблема потребує комплексного підходу як на макрорівні, тобто на рівні держави та регіону, так і на рівні самого підприємства.

**Мета статті** полягає у виділенні та конкретизації основних аспектів управління процесом формування ефективної інфраструктури для туристичних підприємств.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Наші дослідження показують, що сьогодні немає єдиного уніфікованого поняття «інфраструктура». Загалом термін «інфраструктура» (лат. “infra” – «нижче», «під»; лат. “structura” – «будова», «розташування») спочатку був застосований у військовій сфері, де це поняття означало системи стаціонарних об'єктів та окремих споруд, які є основою для розгортання збройних сил, ведення військових дій, а також забезпечення бойової та оперативної підготовки військ [2].

В економічному словнику інфраструктура трактується як капітальне обладнання, що використовується для надання загальнодоступних послуг, включаючи транспорт і телекомунікації, газо-, електро- і водопостачання [3].

Відповідно до трактування енциклопедичного словника інфраструктура – це «сукупність галузей, підприємств і організацій, що входять в ці галузі, видів їх діяльності, покликаних забезпечувати, створювати умови для нормального функціонування виробництва та обігу товарів, а також життєдіяльності людей» [4].

У зарубіжному словнику під поняттям інфраструктури розуміють комплекс так званих інфраструктурних галузей господарства (транспорт, зв'язок, освіта, охорона здоров'я тощо) [5].

Як видно із проведеного нами дослідження щодо поняття «інфраструктура», в різних джерелах подається різний склад елементів інфраструктури, що є об'єктом полеміки. На наш погляд, склад інфраструктури певної галузі важливо розглядати окремо. Проте дослідження поняття інфраструктури туристичної галузі також відзначається неоднозначністю.

Згідно зі статтею 19 «Закону України про туризм» об'єктами туристичної інфраструктури є готелі, інші об'єкти, призначені для надання послуг з розміщення, заклади харчування, курортні заклади тощо [6].

Туристична інфраструктура є поняттям багатоаспектним, також воно відзначається багатоцільовим призначенням. У наукових працях В.І. Азара здійснено поділ туристичної інфраструктури на три умовні групи:

1) підприємства та організації з послуг розміщення (готелі, кемпінги тощо);

2) заклади обслуговування як туристів, так і місцевого населення (заклади побутового обслуговування, харчування, торгівлі, транспорт тощо);

3) організації, котрі обслуговують населення країни [7, с. 61].

Змістовно іншим є трактування туристичної інфраструктури в праці А.І. Зоріна, де туристична інфраструктура поділяється також на три групи, а саме на виробничу, рекреаційну і соціальну [8].

Дослідники Г.Є. Долгопола та Я.С. Корабельнікова у своїй праці зазначають, що інфраструктура у туристичній сфері представлена будинками та спорудами, елементами транспортної інфраструктури, закладами культури, іншими закладами, які задіяні в наданні туристичних послуг [9]. Ці науковці інфраструктуру у туристичній сфері поділяють на дві групи, а саме основну та супутню.

До елементів основної (виробничої) інфраструктури, на їх думку, належать об'єкти розміщення, харчування та транспортування туристів. До супутньої інфраструктури слід віднести заклади культури, розважальні заклади, спортивні заклади, заклади охорони здоров'я, в межах яких надаються додаткові послуги туристу.

У праці Т.І. Ткаченко [10, с. 132] туристична інфраструктура розглянута з точки зору пропозиції, а науковець поділяє її на загальну та спеціальну.

Отже, узагальнюючи все вищесказане, під туристичною інфраструктурою доцільно, на наш погляд, розуміти весь комплекс задіяних споруд та мереж виробничого, рекреаційного і соціального призначення, що сприяють ефективному функціонуванню туристичної галузі, а також сукупність наявних умов організації та надання туристичних послуг, які обумовлюються управлінськими взаємодіями та технологічним процесом.

З точки зору управління та відповідальності стосовно формування ефективної інфраструктури туристичної галузі, на нашу думку, її необхідно поділити на три рівні.

1) Інфраструктура макрорівня, котра має забезпечувати ефективність функціонування загалом усіх сфер діяльності населення. Цю інфраструктуру доцільно розглядати в розрізі ефективності функціонування цілої країни. Її можна поділити на такі підгрупи:

– інституційна (правоохоронні органи, державні органи влади та управління);

– виробнича інфраструктура;

– система сільськогосподарської інфраструктури;

– військова (маються на увазі ті військові споруди, які можуть становити інтерес для розвитку туристичного бізнесу та залучатися у процес надання туристичної послуги);

– інноваційна;

– комунальна (енергопостачання, водопостачання тощо);

– екологічна інфраструктура.

Формування цієї інфраструктури залежить головним чином від демографічних, економічних, природних, соціокультурних, науково-технічних політичних та правових факторів. Регулювання цієї інфраструктури та управління нею здійснюються на загальнодержавному рівні, а в багатьох аспектах можуть залежати також від стану міжнародних відносин.

2) Інфраструктура мезорівня, тобто об'єкти, які здійснюють щоденне обслуговування туристичного бізнесу. До складових цієї інфраструктури слід віднести:

– заклади розміщення (готелі, мотелі, хостели, кемпінги, бази відпочинку тощо);

– заклади харчування (ресторани, кафе, бари, їдальні);

– транспортні засоби (залізничний, автомобільний, авіаційний, водний, вокзали, депо, шляхи сполучення, аеропорти, транспортні вузли, ремонтні установи тощо);

– спортивно-розважальні заклади;

– страхові компанії;

– банки та фінансові установи (система грошово-кредитного обігу, а також фінансові установи широкого профілю та вузької спеціалізації);

– торгівлю;

– комунальні та медичні служби;

– служби захисту прав людини;

– інформаційно-телекомунікаційні засоби зв'язку та передачі інформації (системи розповсю-

дження, збору та обробки інформації комерційної, науково-технічної, статистичної, мереж провідникового та безпровідникового зв'язку, засобів масового теле-, радіоінформування, Інтернет).

Крім того, до інфраструктури мезорівня доцільно відносити заклади, які безпосередньо обслуговують туристів. До них належать:

- туроператори;
- туристичні агенти;
- екскурсійні бюро;
- заклади санаторно-курортного обслуговування (санаторії, здравниці, профілакторії тощо).

Належний рівень розвитку інфраструктури як макрорівня, так і мезорівня сприяє збільшенню зовнішніх і внутрішніх туристичних потоків, а це підвищує ефективність та прибутковість туристичного бізнесу. В науковій літературі розвитку інфраструктури мезорівня оцінюється ступенем рекреаційної привабливості території. Управління такою інфраструктурою, а також відповідальність за її формування залежить як від створених на державному та регіональному рівнях умов забезпечення ефективності функціонування туристичної галузі, так і від місцевих органів влади.

3) Інфраструктура мікрорівня, яка є безпосередньо структурою туристичного підприємства, утворюючись із елементів, котрі покликані забезпечувати ефективну його діяльність. Цю інфраструктуру теж можна поділити на дві умовні підгрупи:

- виробнича – це та, яка сприяє технології виробництва та процесу надання туристичних послуг;
- соціальна – це та, яка сприяє задоволенню потреб персоналу і, таким чином, дає можливість підвищувати ефективність їх діяльності.

Важливою складовою виробничої інфраструктури на туристичному підприємстві є сучасні інформаційні технології. Загалом під поняттям «інформаційні технології» мають на увазі всю сукупність форм, методів та засобів автоматизації інформаційної діяльності в певній сфері виробництва.

В наукових виданнях подаються різноманітні визначення поняття інформаційних технологій [11]:

1) інформаційні технології – це сукупність наукових методів й технічних прийомів виробництва інформаційних продуктів та послуг із застосуванням всього різноманіття засобів обчислювальної техніки і зв'язку;

2) інформаційні технології – це гранична область, котра охоплює як обчислювальну технологію, так і певну конкретну соціальну інформаційну практику, а також раціоналізує її за допомогою широкого застосування обчислювальної техніки;

3) інформаційні технології – це сукупність принципово нових засобів та методів, котрі забезпечують створення, обробку, передачу, відображення й зберігання інформації.

Узагальнюючи вищевказані визначення, вважаємо, що під інформаційною технологією доцільно розуміти усю сукупність методів й способів отримання, обробки, передачі та відображення інформації, що здійснюється в інтересах користувачів. Інформаційна технологія переважно базується на науково-теоретичному, інженерно-технічному та програмному забезпеченні. Проте самі по собі ці складові ще не утворюють інформаційну технологію. Для цього окреслені складові мають бути інтегровані й підтримуватись мережними просторовими, організаційно-людськими зв'язками та відносинами.

Використання інформаційних технологій у туристичному бізнесі є одним із важливих моментів розвитку, воно здатне значно збільшити його якісні та економічні показники діяльності.

Більшість туроператорських та турагентських підприємств в наш час успішно використовує різноманітні програмно-технологічні продукти, призначені для автоматизації процесу оброблення заявок та оформлення документів. Широко впроваджено у туристичний бізнес бек-офісні програми. Значного поширення набули також програми пошуку та бронювання туристичних продуктів.

Більшість туристичних фірм сьогодні вже представлена в інтернет-мережі та приділяє усе більшу увагу рекламі своїх послуг та розповсюдженню інформації про туристські ресурси своїх областей.

Вважаємо, що сучасна ситуація вимагає від туристичного бізнесу дослідження та узагальнення вітчизняного та зарубіжного досвіду використання інформаційних технологій, об'єднання зусиль у роботі за цим напрямом та визначення ефективних шляхів розвитку саме цієї частини технологічного процесу. Це сприятиме ефективному протистоянню туристичного підприємства новим ризикам і викликам.

Що ж стосується соціальної інфраструктури туристичного підприємства, то дієвим інструментом її забезпечення, на нашу думку, виступає формування на підприємстві соціальної відповідальності бізнесу. І хоча ця складова інфраструктури тягне за собою додаткові витрати, практика показує, що її наявність на підприємствах сприяє підвищенню рівня стабільності роботи на ринках збуту.

**Висновки.** Загалом на підставі вищевказаного дослідження можна зробити висновок, що формування інфраструктури туристичного підприємства здійснюється на кількох рівнях, відповідно, і управління інфраструктурою розділяється залежно від цих рівнів. Основним завданням кожного конкретного підприємства під час формування та управління власною інфраструктурою є виділення пріоритетних напрямів її розвитку, а також намагання якомога ближче узгодити їх із вже наявними інфраструктурами вищого рівня. Щодо подаль-

ших досліджень цієї проблематики, то вони будуть здійснюватися у напрямі деталізації взаємозв'язку між інфраструктурами різних рівнів та дослідження їх впливу одна на одну.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Ковалевский Г.В. Оценка туристической привлекательности региона (на примере Иордании) / Г.В. Ковалевский, М.О. Омуш // Вестник Харьков. национал. ун-та им. В.Н. Каразина. – 2002. – Вып. 564. – С. 266–269.
2. Ланцов А.Е. Совершенствование механизма финансирования инфраструктурных проектов в России : дисс. ... канд. экон. наук / А.Е. Ланцов ; Московский государственный университет экономики, статистики и информатики (МЭСИ). – М., 2014. – 226 с.
3. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://dic.academic.ru/dic.nsf/econ\\_dict/6966](http://dic.academic.ru/dic.nsf/econ_dict/6966).
4. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://dic.academic.ru/dic.nsf/es/23398/инфраструктура>.
5. Блэк Дж. Экономика. Толковый словарь / Дж. Блэк ; общ. ред. И.М. Осадчая – М. : ИНФРА-М ; Весь Мир, 2000.
6. Про туризм : Закон України від 5 вересня 1995 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31 (зі змінами, внесеними Законом від 19 жовтня 2010 р. № 2608-VI (2608-1)).
7. Азар В.И. Экономика и организация туризма / В.И. Азар. – М. : Экономика, 1972. – 182 с.
8. Зорин А.И. Туристский центр и центр туризма / А.И. Зорин // Теория и практика физической культуры. – 1999. – № 11. – С. 23–25.
9. Долгопола Г.Є. / Туристична інфраструктура: до проблеми визначення та функціонування державно-приватного партнерства / Г.Є. Долгопола, Я.С. Корабельнікова / Актуальные вопросы повышения конкурентоспособности государства, бизнеса и образования в современных экономических условиях : Международная научно-практическая интернет-конференция (Полтава, 14–15 февраля 2013 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://tourlib.net/statti\\_ukr/dolgopola.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/dolgopola.htm).
10. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу/ Т.І. Ткаченко. – 2-ге вид., випр. та доповн. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. – 463 с.
11. Інформатика: теоретичні основи і практикум : [підручник] / [І.І. Литвин, О.М. Конончук, Ю.Л. Дещинський]. – Львів : Новий Світ-2000, 2013. – 304 с.