

нітність туристських пропозицій сприяє активна конкурентна боротьба суб'єктів ринку.

## **НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТУРИСТСЬКОГО РИНКУ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

***Веретеннікова В.К.***

*Науковий керівник – Богдан Н.М., д-р екон. наук, оценти*

Для подальшого ефективного розвитку туристської сфери Харківського регіону та покращення показників, які впливають на нього, потрібна стабільна туристська політика, яка сприяла б розширенню і покращенню туристської сфери регіону та ефективна реалізація туристичного потенціалу Харківської області. Ці показники здатні підвищити привабливість території та надати потужний поштовх для розвитку регіональної економіки регіону.

Регіональна туристська політика в Харківському регіоні повинна бути спрямована на розвиток внутрішнього і в'їзного туризму, підвищення значущості районів області у розвитку туристичної галузі їх тісний зв'язок з економікою регіону. В її основу повинні входити:

- розвиток засобів розміщення, об'єктів відпочинку та дозвілля, громадського харчування;
- ефективне використання та розвиток матеріальної бази санаторних організацій, будинків мисливця і рибальства, сільських садиб, зон і баз відпочинку, туристсько-краєзнавчих центрів і станцій;
- просування туристських пропозицій області на внутрішній і міжнародний туристський ринок;
- удосконалення законодавства у сфері туризму та механізму державного регулювання;
- створення умов для інвестування та інших форм фінансування, кредитування суб'єктів туристичної індустрії;
- формування конкурентоспроможних турів при збереженні природного та історико-культурної спадщини;
- створення сприятливих умов для подорожей і відпочинку всіх груп населення;
- збереження традицій і звичаїв регіону (фестивалі, ярмарки, виставки, конкурси, міжнародні змагання) з метою пропаганди туристського потенціалу;
- удосконалення системи управління туризмом на місцевому рівні;

- вживання заходів щодо кадрового, науково-методичного, рекламно-інформаційного забезпечення туристичної галузі;
- формування привабливого туристичного іміджу регіону, забезпечення високої якості туристичних послуг;
- забезпечення розвитку малого підприємництва, об'єктів споживчого ринку та послуг, стимулювання зайнятості населення у сфері туризму та обслуговування.

Для туристського комплексу регіону, також як і для інших нових секторів економіки, найважливішим завданням є не тільки утримання існуючої частки ринку, а й розширення ринкової ніші, вихід на інші цільові ринки. З метою просування регіональних турпродуктів на зовнішніх ринках потрібно створення і розвиток регіональної системи просування послуг, зокрема:

- створення регіональних структур бізнес-проекування та підтримки бізнесу;
- формування маркетингової інформаційної системи за всіма туристськими продуктами і компаніями Харківського регіону;
- активний брендінг турпродуктів;
- впровадження системи сучасних міжнародних стандартів якості, норм міжнародної екологічної та іншої сертифікації.

Регіональна економічна політика в сфері туризму повинна бути націлена на створення нових конкурентних переваг і підтримку вже існуючих. Вона повинна вибірково концентрувати ресурси на таких ключових напрямках як:

- розвиток пріоритетних секторів туристичної індустрії, що базуються на регіональних конкурентних перевагах, і що характеризуються максимальним мультиплікативним ефектом;
- виділення і розвиток найбільш перспективних туристичних центрів і територій в регіоні, що виступають як центри формування туристського кластера.

Для забезпечення ефективного розвитку системи регіонального регулювання і підтримки туристської діяльності в Харківській області необхідно реалізувати наступні заходи:

- створення нормативних правових актів, спрямованих на вдосконалення відносин у сфері туристичної індустрії;
- регулювання ціноутворення для визначення оптимального порогу рентабельності туристичного бізнесу, забезпечення конкурентоспроможності та стабільної прибутковості суб'єктів туристичної індустрії;
- забезпечення безпеки в сфері туризму, захист прав та інтересів туристів;

- розвиток співробітництва в галузі туризму;
- поліпшення якості обслуговування туристів відповідно до вимог технічних, нормативних та правових актів;
- вдосконалення підготовки та підвищення кваліфікації кадрів у сфері туризму;
- забезпечення достатнього рівня фінансування галузі, в тому числі за рахунок залучення кредитних ресурсів;
- створення сприятливих умов для інвестицій в туристську індустрію (ремонт та реставрація пам'яток історії, будівництво готелів, розробка інвестиційних проєктів і т.д.).

Стратегія розвитку туристичних регіонів повинна бути інструментом зовнішньої і внутрішньої промоції регіону, який би демонстрував перспективи регіону; організації майбутньої діяльності регіональних органів влади, забезпечення інтеграції та єдності політики органів влади.

## **ПРИНЦИПИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ**

**Гулага Т.В.**

*Науковий керівник – Богдан Н.М., д-р екон. наук, доцент*

При формуванні системи якості на турпідприємстві необхідно враховувати ряд принципів:

1. Для забезпечення високої якості технічного обслуговування турпідприємство має розробляти спеціальні стандарти або правила обслуговування, які передбачають систематичне навчання і тренування для зайнятого в обслуговуванні персоналу, забезпечують ідентичний рівень обслуговування на всіх рівнях обслуговування і є безумовними для виконання.

2. Диференціація турпослуги залежить від розуміння потреб споживача і спроби задовольнити їх за допомогою індивідуального підходу і з максимальною ретельністю.

3. Головним завданням забезпечення якості послуги є задоволення або перевищення очікувань споживачів.

4. Оцінка якості послуг повинна ґрунтуватися на критеріях, використовуваних споживачами для цих цілей.

5. Турпідприємству, що надає послуги, краще постійно виправдовувати очікування, ніж намагатися передбачити постійно зростаючі очікування, так як в останньому випадку необхідно буде підняти рі-