

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-11>

УДК 338.48

ОРГАНІЗАЦІЯ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИЗМІ

ORGANIZATION OF SAFETY OF BUSINESS ACTIVITIES IN TOURISM

Кожухівська Раїса Борисівнакандидат економічних наук, доцент,
Уманський національний університет садівництва
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4066-4170>**Kozhukhivska Raisa**

Uman National University of Horticulture

У статті розглянуто питання щодо організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі. Проаналізовано сутність поняття «бізнес-процес» як економічної категорії. Указано, що наразі розвиток туристичного бізнесу потребує оновлених підходів до визначення бізнес-процесів, впровадження інноваційних заходів з організації і ведення підприємницької діяльності. Визначено цілі, суть і значення процесу організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі на основі оптимізації бізнес-процесів. Встановлено кроки та фактори за допомогою яких реалізуються бізнес-процеси на туристичному підприємстві. Визначено показники безпеки підприємницької діяльності на основі удосконалення бізнес-процесів. Визначено ключові параметри забезпечення безпеки туристичної діяльності, які характеризують її рівень та указують на потребу в удосконаленні існуючих бізнес-процесів. Виокремлено особливості організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі на основі використання принципів оптимізації бізнес-процесів.

Ключові слова: туризм, безпека, підприємництво, бізнес, інновації.

Relevance of research. Considering the investigation of activity condition and development of tourist enterprises in Ukraine, a deficient level of investigation by the means of tourist enterprises regardingly the issue concerning organization of entrepreneurial activity safety and absence of concrete proposals on improvement of their activity on the basis of business-processes optimization has been established. This fact is explained by the lack of knowledge of this issue and indicates the relevance of this topic.

The purpose of the article – studying the conceptual framework for the organization of safety of business activities in tourism.

Methodological basis of the research was based on the basic positions and developments of domestic and foreign scientists on practical aspects of creating and improving economic and management activities of tourist enterprises, In particular in the sphere of development of innovative forms of management and personal assessments of the authors. The methods of analytics, comparison, economic analysis, synthesis, abstraction, generalization, etc. were used.

Results. The article considers the issues on the organization of security of business activities in tourism. The objectives, the essence and importance of the process of organizing security of enterprise activity in tourism on the basis of optimization of business processes have been defined. The terms and factors through which business processes are being implemented in the tourism enterprise were established. The key indicators of business security based on the improvement of business processes were identified.

Practical implications. On the basis of a critical analysis of indicators of implementation of business process in the activities of tourism enterprises the key parameters of security, which characterize its level and indicate the necessity to improve the existing business processes, were determined. The peculiarities of the organization of security of business activities in tourism on the basis of using the principles of optimization of business processes has been accentuated.

Value (originality). Organizational safety of enterprise activities in tourism is based on the principles of optimization of business processes and is implemented on the basis of the objective of the process: The components that regulate the activities of the enterprise; identification of the role and tasks of the process participants; criteria for evaluating the system of business processes; development of proposals for the improvement of the business process.

Keywords: tourism, safety, entrepreneurship, business, innovations.

Постановка проблеми. Необхідність дослідження питання організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі, визначається зміною потреб у бізнесі, зокрема в інформаційній складовій, яка повинна бути оперативною, достатньою та інтегрованою, що дасть змогу приймати виважені управлінські рішення у разі виникнення непередбачуваної проблемної ситуації, зокрема щодо економічної, фінансово-господарської та маркетингової діяльності. Зважаючи на проведені дослідження щодо стану діяльності та розвитку туристичних підприємств в Україні, встановлено низький рівень вивчення туристичними підприємствами питання щодо організації безпеки підприємницької діяльності та відсутність конкретних пропозицій щодо удосконалення їх діяльності на основі оптимізації бізнес-процесів. Даний факт пояснюється маловивченістю даного питання та засвідчує актуальність обраної тематики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичним базисом для вивчення питання організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі слугують праці українських та зарубіжних науковців. Так, Вінокуровим Я. [3], Пустовіт О.Г. та Пустовіт Є.В. [4] визначено особливості бізнес-процесів у туристичному бізнесі [1]; у працях Горлачука В.В. [5], Виноградова О.В., Демінга Е. [7] розглянуто економічні принципи діяльності підприємств; питання формування методології та аналізу бізнес-процесів в частині менеджменту розглянуто Ковальчук Т.М. [8], Вергун А.І. [8], Корзаченко О.В. [10]; Інтрилігатором М. [9] описано математичну методику оптимізації бізнес-процесів з точки зору економічної теорії; ключові принципи управління бізнес-процесами визначено дослідниками Харрінгтоном Дж., Есселінгом К.С., Німвегеном Х.В. [11] та Тур О.В., Матусевичем А.С. [12].

Невирішені частини проблеми. У працях експертів та дослідників економіки та економічних процесів розглянуто теоретичні аспекти формування та практику побудови бізнес-плану стосовно реалізації аналітичної та практичної складових фінансово-господарських процесів підприємницької діяльності; визначено ключові засади та теоретичні аспекти забезпечення ефективності бізнес-процесів. Але, слід звернути увагу на те, що питання організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі, зокрема удосконалення бізнес-процесів підприємств сфери туризму, наразі є маловивченим та потребує більш ґрунтовних досліджень у даному напрямку.

Методологічним базисом дослідження слугували основні положення й розробки вітчизняних та зарубіжних вчених щодо практичних аспектів побудови та удосконалення економічної та управлінської діяльності туристичних підприємств, зокрема у сфері розробки інноваційних форм управління, особисті оцінки авторів. Було використано методи аналітики, порівняння, економічного аналізу, синтезу, абстрагування, узагальнення тощо.

Мета статті полягає у вивченні концептуальних засад щодо організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі. Зважаючи на мету, головним **завданням дослідження** є виокремлення ключових принципів та особливостей організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі на засадах оптимізації бізнес-процесів; визначення базових елементів та параметрів оптимізації бізнес-процесів з метою забезпечення безпеки підприємницької діяльності в туризмі; аналіз основних аналітичних аспектів оптимізації бізнес-процесів туристичних підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження. В останні роки індустрія туризму зростає швидкими темпами. Впливаючи на ключові сектори економіки, туризм все частіше стає одним з найважливіших показників соціально-економічного розвитку, як певних регіонів так країни загалом. Але у зв'язку із поширенням коронавірусу туристична індустрія постала перед кризою, яка може виявитися найгіршою в історії світової економіки [1, с. 128]. У 2018 році прогнози на 2020 рік прогнози були оптимістичними. Але вже за перші два місяці 2020 року вони стали різко негативними (попит на подорожі у 2020 році скоротився на 5% у Північній Америці, на 10% у Європі та на 25% – у решті світу [2]. Через пандемію коронавірусу світовий туристичний сектор у 2020 році зменшив обороти на 25% – це еквівалентно відсутності подорожей та будь-якої активності протягом трьох місяців. Таке падіння у туристичній галузі може спричинити зменшення кількості робочих місць на 12-14% [3].

В умовах нестабільності зовнішнього середовища та жорсткої конкуренції серед вітчизняних туристичних підприємств все більш очевидним стає необхідність пошуку інноваційних рішень у системі менеджменту. Розвиток туризму в сучасних умовах функціонування ринку послуг має певні особливості, які зумовлюють потребу у оновлених підходах до визначення бізнес-процесів, впровадження адекватних заходів в організації і

веденні власної підприємницької діяльності в туристичних компаніях [4, с. 117].

Діяльність будь-якого підприємства є сукупністю певних видів управлінської, маркетингової, фінансової, тощо діяльності та реалізації бізнес-процесів різного рівня. Отже, можна казати, що туристичне підприємство – це цілісна економічна система, усередині якої відбувається певні взаємозв'язані бізнес-процеси, які потребують постійного оновлення.

Теоретично, терміни «бізнес» та «процес» формують систему поняття «бізнес-процес». Бізнес – це економічна, комерційна, підприємницька діяльність, спрямована на отримання прибутку. Бізнес-процес це систематизоване, послідовне виконання алогічно пов'язаних та взаємозалежних завдань із використанням ресурсів, що забезпечують виробничу діяльність, для створення продукції, яка має споживчі цінності для клієнта [5, с. 82]. Процес – послідовна зміна станів або явищ, яка відбувається закономірно та має ознаки безперервності [6, с. 78].

«Бізнес-процеси є джерелом якості продукту та менеджменту, оскільки за рахунок ефективного розподілу ресурсів, орієнтації на раціональну, корисну роботу та відповідної процесної побудови компанії можуть повніше використовувати можливості з пошуку шляхів удосконалення цінності для клієнтів» зазначає Е. Демінг [7, с. 56].

Сучасна економічна ситуація вимагає нових комплексних підходів та практичних рекомендацій щодо виявлення особливостей бізнес-процесів туристичної компанії та виявлення методів ефективного управління бізнес-процесами туристичних підприємств. Сутність бізнес-процесу туристичного підприємства характеризується притаманними йому властивостями. Ці властивості розкривають природу бізнес-процесу саме туристичного підприємства, структурують розглянуті вище ключові ознаки [4, с. 118].

Туристичним підприємствам задля забезпечення безпеки своєї діяльності необхідно постійно розвиватися інтегруватися в різні сфери економічної діяльності, використовувати інноваційні форми та методи управлінських процесів, модернізувати систему менеджменту у відповідності до ринкових умов та потреб туристів. Зазначені аспекти породжують потребу в постійному глибокому аналізі існуючих в туризмі бізнес-процесів та пошуку інноваційних форм туристичної діяльності.

Аналіз бізнес-процесів допомагає проникнути в їх глибинну сутність. Він змінює пара-

дигму мислення, ракурс оцінки всієї системи операцій, яка призводить до створення додатної вартості. Це сприяє виявленню «вузьких місць» (операцій, які потребують оптимізації в першу чергу), а також розробці стратегій, спрямованих на усунення цих «вузьких місць», і в кінцевому підсумку призводить до більшої прозорості вироблення управлінських рішень, підвищення ефективності бізнес-процесів, розширення можливостей їх інновації і, як результат, збереження конкурентоспроможності підприємства на сучасних вітчизняних і міжнародних ринках [8, с. 221].

Удосконалення системи бізнес-процесів та комплексне застосування фінансово-економічних, маркетингових, управлінських та інших заходів, за допомогою яких формуються ресурси підприємства, створюється вартісна цінність туристичного продукту/послуги та розробляються шляхи її реалізації, є основою для організації безпеки підприємницької діяльності у сфері туризму.

Організація безпеки підприємницької діяльності для туристичного підприємства на основі удосконалення бізнес-процесів формується із сукупності певних дій та факторів, між якими існує причинний зв'язок. Результатом реалізованих заходів щодо безпеки підприємницької діяльності на основі удосконалення бізнес-процесів стане: додана вартість туру (продукту/послуги); збільшення кількості потенційних споживачів та партнерів; утримання конкурентоспроможних позицій на ринку, покращення показників економічної діяльності, а у підсумку – підвищення прибутків підприємства.

Оптимізація бізнес-процесів є дієвим інструментом забезпечення ефективності діяльності підприємств і сприяє збільшенню прибутку і зростанню продуктивності, зниженню витрат, поліпшенню якості продуктів або послуги, з метою їх відповідності потребам клієнтів і споживачів [9, с. 69]. Оптимізація бізнес-процесів – це комплекс взаємопов'язаних управлінських, організаційних та інформаційних заходів, об'єднаних певною технологією, спрямований на поліпшення показників як окремих процесів, так і показників діяльності підприємства в цілому з метою задоволення потреб та очікувань зацікавлених сторін [10, с. 64].

За своєю математичною суттю оптимізація передбачає знаходження екстремуму цільової функції із врахуванням певних обмежень. У такому випадку увага акцентується на оптимізації кількісних показників діяльності. З точки зору математичної оптимізації розв'язується

проблема раціоналізації діяльності, тобто розподілу обмежених ресурсів для досягнення поставлених цілей [9, с. 45]. Натомість, коли говорять про оптимізацію бізнес-процесів мають на увазі більш гнучкий термін «поліпшення» та досягнення позитивного ефекту в зміні якісних показників діяльності підприємства. В такому разі, оптимізація націлена на підвищення результативності, ефективності й адаптованості бізнес-процесів [11, с. 57].

Отже, для забезпечення процесу організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі бізнес-процес має розглядатися у контексті поліпшення, вдосконалення діяльності підприємства.

«Оптимізація бізнес-процесів є одним з аспектів організаційного розвитку, за якого ряд дій приймається керівником процесу для виявлення, аналізу та покращення існуючих бізнес-процесів у відповідності до поставлених цілей і завдань, зокрема таких як збільшення прибутку і продуктивність, зниження витрат, тощо. BPI є таким способом зміни існуючих бізнес-процесів, за якого досягається поліпшення якості продукту або послуги, з метою їх відповідності потребам клієнтів і споживачів. Поліпшення бізнес-процесів (Business process improvement, BPI) – системний підхід, що дозволяє підприємствам оптимізувати свої бізнес-процеси для досягнення більш ефективних результатів діяльності. BPI забезпечує скорочення витрат та циклу бізнес-процесу на 90% при одночасному підвищенні його якості більш ніж на 60%» [11, с. 96].

Для ефективного управління бізнес-процесами на підприємствах здійснюється оцінка та моделювання бізнес-систем з визначенням конкретних процесів, необхідних для досягнення цілей підприємства [12].

З метою забезпечення безпеки підприємницької діяльності в туризмі слід постійно моніторити та аналізувати критерії і показники оптимізації бізнес-процесів туристичних підприємств.

На основі критичного аналізу показників реалізації бізнес-процесу в діяльності туристичного підприємства, нами виокремлено ключові параметри забезпечення безпеки, які характеризують її рівень та указують на потребу в удосконаленні існуючих бізнес-процесів:

- якість кінцевого результату бізнес-процесу;
- якість і зміст проміжних результатів (по кожній операції);
- оптимальність та якість роботи виконавців, відповідальних за реалізацію операцій у системі бізнес-процесу;

– компактність і узгодженість схем бізнес-процесу;

– ефективність системи менеджменту бізнес-процесу;

– показник часу реалізації бізнес-процесу;

– вартість бізнес-процесу.

Слід зауважити, що кожен з перерахованих критеріїв оцінюється через систему показників, яка формується в межах аналізу вже існуючих та реалізованих бізнес-процесів туристичного підприємства.

Кожен бізнес-процес має бути чітко регламентований, запланований та забезпечений необхідними умовами для його реалізації. Зокрема, мають бути визначені відповідальні за реалізацію бізнес-процесу, окреслені необхідні кроки та визначено завдання кожного учасника, вказано ключові параметри початку та закінчення бізнес-процесу.

Висновки. Отже, організація безпеки підприємницької діяльності в туризмі, що ґрунтується на принципах оптимізації бізнес-процесів – це комплексне завдання, яке реалізується на основі: мети процесу: складових, що регламентують діяльність підприємства (менеджмент, економіка, фінанси, тощо); визначення ролі та завдань учасників процесу; критеріїв оцінки системи бізнес-процесів; розробки пропозицій щодо вдосконалення бізнес-процесу.

На нашу думку, ключовою позицією при реалізації бізнес-процесів та забезпечення безпеки підприємницької діяльності у сфері туризму мають бути принципи інноваційності, інтеграції та розвитку, оскільки економічний підхід розвитку бізнесу орієнтується на постійне вдосконалення бізнесу і спрямований на адаптацію до нестабільних умов економічної діяльності.

Дослідження питання щодо організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі на основі використання принципів оптимізації бізнес-процесів, які вже реалізуються туристичним підприємством та розробки й упровадження нових, дає змогу дійти висновку, що дані процеси повинні ґрунтуватися на реальних показниках економічного та статистичного аналізу, бізнес-аналізу, маркетингового аналізу, тощо. Оціночні показники вищезазначених принципів дають змогу аналізувати фактори зовнішнього і внутрішнього середовища туристичного підприємства, що впливають на ключові показники і результати їх діяльності.

Цілі процесу організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі на основі оптимізації бізнес-процесів повинні полягати у забез-

печенні потреб усіх учасників релевантною інформацією стосовно показників економічної та господарської діяльності підприємства.

Безпека підприємницької діяльності та робота управлінських рішень щодо оптимізації діяльності туристичного підприємства знаходиться у прямій залежності від комплексної інформації, отриманої із різних джерел та її інтеграцією у внутрішнє середовище з метою подальшої оптимізації бізнес-процесів.

Особливостями організації безпеки підприємницької діяльності в туризмі на основі використання принципів оптимізації бізнес-процесів є:

- розуміння керівництвом підприємства специфічних умов економічної та фінансово-господарської діяльності в туризмі;
- визначення «слабких місць», які потребують упровадження інноваційних бізнес-

процесів та використання сучасних способів виявлення проблем, на основі методики попередньої діагностики, а також методів, які застосовуються в економічному аналізі, бізнес-аналізі, маркетинговому аналізі;

– забезпеченні потреб усіх сторін бізнес-процесу релевантною інформацією щодо показників фінансово-економічної та господарської діяльності підприємства.

Подальші науково-практичні розвідки, на нашу думку, мають бути направлені на вивчення й дослідження питань формування інноваційних бізнес-процесів пов'язаних з упровадження інформаційних технологій в туристичну галузь, оскільки саме інформаційний супровід є стратегічним ресурсом, що дає змогу підвищити рівень конкурентоспроможності туристичного підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Kozhukhivska R. Organization of tourism travel after the crises phenomena related to SARS-CoV-2. *Інфраструктура ринку*. 2021. Вип. 60. С. 128–133. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/60_2021/26.pdf
2. WTTC: «Safe Travels»: Global Protocols & Stamp for the New Normal. URL: <https://wtcc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>
3. Вінокуров Я. Коронавірус загрожує 50 мільйонам робочих місць у світі. *Hromadske Int.* 2020. URL: <https://hromadske.ua/posts/koronavirus-zagrozhuje-50-miljonam-robochih-misc-u-sviti-doslidzhennya>
4. Пустовіт О.Г., Пустовіт Є.В. Особливості бізнес-процесів у туристичних компаніях. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2020. № 1(70). С. 115–136.
5. Горлачук В.В. Економіка підприємства: навчальний посібник. Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. 344 с.
6. Виноградова О.В. Реінжиніринг торговельних підприємств: теорія та методологія : дис. д-ра екон. наук : 08.06.01. Донецьк, 2006. 435 с.
7. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. Москва : Альпина Паблишер, 2012. 419 с.
8. Ковальчук Т.М., Вергун А.І. Теоретико-методологічні аспекти аналізу бізнес-процесів як функції управління. *Економічний аналіз*, 2017. Т. 27. № 4. С. 219–224.
9. Интрилигатор М. Математические методы оптимизации и экономическая теория. Москва : Книга по Требованию, 2013. 600 с.
10. Корзаченко О.В. Оптимізація бізнес-процесів українських підприємств: проблеми та перспективи. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Економічні науки*. 2013. Вип. 3. С. 64–69.
11. Харрингтон Дж., Эсселинг К.С., Нимвеген Х.В. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация. СПб. : «Азбука», 2002. 311 с.
12. Тур О.В., Матусевич А.С. Управління бізнес-процесами на підприємстві. *Ефективна економіка*. 2018. №6. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2018/59.pdf

REFERENCES:

1. Kozhukhivska, R. (2021) Organization of tourism travel after the crises phenomena related to SARS-CoV-2. *Infrastruktura rynku – Market infrastructure*, 60, 128–133. Retrieved from: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/60_2021/26.pdf
2. «Safe Travels»: Global Protocols & Stamp for the New Normal. WTTC. Retrieved from: <https://wtcc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>
3. Vinokurov, Ya. (2020) Coronavirus zahrozhuie 50 milionam robochikh mistis u sviti [Coronavirus threatens 50 million jobs worldwide]. *Hromadske Int.* Retrieved from: <https://hromadske.ua/posts/koronavirus-zagrozhuje-50-miljonam-robochih-misc-u-sviti-doslidzhennya> (in Ukrainian)

4. Pustovit, O.H. & Pustovit, Ye.V. (2020) Osoblyvosti biznes-protseviv u turystychnykh kompaniiakh [Features of business processes in travel companies]. *Rozvytok metodiv upravlinnia ta hospodariuvannia na transporti – Development of methods of management and administration of transport*, 1, 70, 115–136. (in Ukrainian)
5. Horlachuk, V.V. (2010) *Ekonomika pidpriemstva* [Business Economics]. Mykolaiv: ChDU im. Petra Mohyly. (in Ukrainian)
6. Vynohradova, O.V. (2006) *Reinzhyrnyrh torhovelnnykh pidpriemstv: teoriia ta metodolohiia* [Reengineering of trade enterprises: theory and methodology]. Doctor's thesis. Donetsk. (in Ukrainian)
7. Deming, Je. (2012) *Vyhod iz krizisa: Novaja paradigma upravlennia ljud'mi, sistemami i processami* [Exit from the crisis: A new paradigm of managing people, systems and processes]. Moscow: Al'pina Publisher. (in Russian)
8. Kovalchuk, T.M., & Verhun, A.I. (2017) Teoretyko-metodolohichni aspekty analizu biznes-protseviv yak funktsii upravlinnia [Theoretical and methodological aspects of business process analysis as a management function]. *Ekonomichniy analiz – Economic analysis*, 27, 4, 219–224. (in Ukrainian)
9. Intriligator, M. (2013) *Matematicheskie metody optimizatsii i jekonomicheskaja teorija* [Mathematical methods of optimization and economic theory]. Moscow: Kniga po Trebovaniyu. (in Russian)
10. Korzachenko, O.V. (2013) Optymizatsiia biznes-protseviv ukrainskykh pidpriemstv: problemy ta perspektyvy [Optimization of business processes of Ukrainian enterprises: problems and prospects]. *Naukovyi visnyk Khergonskoho derzhavnoho universytetu – Scientific Bulletin of Kherson State University*, 3, 64–69. (in Ukrainian)
11. Harrington, Dzh., Jesseling, K.C. & Nimvegen, H.V. (2002) *Optimizacija biznes-processov. Dokumentirovanie, analiz, upravlennia, optimizacija* [Business process optimization. Documentation, analysis, management, optimization]. St. Petersburg: Azbuka. (in Russian)
12. Tur, O.V. & Matusevych, A.S. (2018) Upravlinnia biznes-protsevyamy na pidpriemstvi [Business process management at the enterprise]. *Efektivna ekonomika – Effective economy*, 6. Retrieved from: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2018/59.pdf (in Ukrainian)