

Список використаних джерел:

1. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу / Л.П. Дядечко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
2. Бондаренко М.П. Туристичний сектор економіки України: реалії та перспективи / М.П. Бондаренко // Економіка і прогнозування. – 2011. - №1. – С. 104 – 119.
3. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг / О.О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2006. – 436 с.
4. Гонтаржевська Л.І. Ринок туристичних послуг в Україні / Л.І. Гонтаржевська.– Донецьк: Східний видавничий дім, 2008. – 180 с.
5. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. – №324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – №13. – С.180.
6. Туризм в Україні [Електронний ресурс] / Держкомстат України, 2012. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
7. Туризм. Статистична інформація [Електронний ресурс] / Головне управління статистики в Полтавській області, 2012. – Режим доступу: <http://poltavastat.pi.net.ua>.
8. Витрати та ресурси домогосподарств [Електронний ресурс] / Держкомстат України, 2012. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
9. Транспорт і зв'язок [Електронний ресурс] / Держкомстат України, 2012. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

УДК 338.48:331.5(477.8)

В.Ф.Кифяк, д.е.н., А.М.Розман,
Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ,
м. Чернівці

**ФОРМУВАННЯ РЕГІОНАЛЬНОГО РИНКУ ПРАЦІ
В КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ БУКОВИНИ**

У статті проаналізовано зайнятість населення за видами економічної діяльності, досліджено динаміку туристичних потоків та вплив розвитку туристичної галузі на формування регіонального ринку праці (на прикладі Чернівецької області). На основі використання методики визначення обсягу наданих туристичних послуг здійснено розрахунок фактичної чисельності зайнятого у туризмі населення краю.

В статье проанализированы занятости населения по видам экономической деятельности, исследовано динамику туристических потоков и влияние развития туристической отрасли на формирование рынка труда (на примере Черновицкой области). На основе использования методики определения объема предоставленных туристических услуг, осуществлен расчет фактической численности занятого в туризме населения края.

In the article the employment of population in accordance with the types of economic activity is analyzed, the dynamics of tourist steams and influence of the development of the tourist industry on forming of the regional labour-market are investigated (by the example of Chernivtsi region). On the basis of usage of the methodology of determination of the volume of given tourist services the calculation of the actual quantity of population busy in tourism in this region is carried out.

Ключові слова: регіональний ринок праці; зайнятість населення; туризм; рекреаційна привабливість Чернівецької області.

Одним із пріоритетних завдань формування ефективної регіональної політики є регулювання процесів зайнятості, які забезпечують реалізацію інтересів населення у сфері праці. Саме регіональний ринок праці виступає тією системою, що сприяє залученню робочої сили певної території в процес виробництва відповідно до економічної ситуації та вимог ринку. Формування сучасного ринку праці в Чернівецькій області відбувається в умовах збереження низького рівня попиту на робочу силу, перевищення пропозиції робочої сили над попитом, поширення нерегламентованої зайнятості, невисокої місткості ринку праці тощо. Зайнятість населення є важливим макроекономічним показником, який впливає

на рівень життя громадян, забезпечує добробут кожного, тому дослідження зайнятості населення було і залишається актуальним, особливо в період світової фінансової кризи та виходу з неї.

Таким чином окреслилася проблема пошуку та розвитку тих галузей, створення нових робочих місць у яких не вимагатиме значних затрат, повною мірою використає потенціал області та сприятиме досягненню максимального економічного та соціального ефекту. Наявність сприятливих природних умов, великої кількості унікальних історико-архітектурних пам'яток, а також традицій і обрядів, які збереглися і розвиваються, зумовлює туристичну привабливість Буковинського регіону, яка повинна стати базою для розвитку краю. У зв'язку з цим виникає необхідність дослідження можливості поживлення ринку зайнятості населення Чернівецької області за рахунок розвитку туризму та суміжних з ним галузей, що й зумовило вибір авторами теми дослідження.

Проблемами формування ринку праці займаються провідні українські вчені, такі як С. Бандур, Д. Богиня, М. Долішній, С. Злупко, Е. Лібанова, М. Пітюлич, І. Петрова, Р. Семів, Л. Шевчук та ін. Загальним та специфічним питанням розвитку туризму та сфери рекреаційних послуг присвячені наукові доробки таких вчених та фахівців, як В. Безносок, І. Гаврилишин, В. Герасименко, М. Крачило, О. Любіцева, Ю. Правик, В. Федорченко, Н. Чорненька, І. Школа, Л. Шульгіна та ін. Серед досліджень економічного ефекту від розвитку туризму варто відзначити праці таких іноземних вчених, як М. Біржаков, Я. Варшинська, А. Дурович, І. Зорін, В. Квартальнов, Ф. Котлер, Р. Павлусінські, А. Ягельський. Хоча проблема формування регіональних ринків праці цікавить сьогодні багатьох учених, все ще недостатньо уваги приділено з'ясуванню ролі туристичної галузі у цьому процесі, майже не дослідженим залишається вплив розвитку туризму на зайнятість населення Буковини.

Робота присвячена дослідженню впливу туристичної діяльності на формування ринку праці Чернівецької області. Автори статті ставлять перед собою наступні завдання:

- вивчити сучасний стан ринку праці Буковини;
- виявити потенційні можливості розвитку туризму в регіоні;
- дослідити вплив розвитку туризму на зайнятість населення області.

За умов прискорення процесів суспільного розвитку, докорінних перетворень, що відбуваються у всіх сферах життя глобалізованого суспільства, об'єктивно зростає роль ринку праці, який спонукає до концентрації зусиль органів влади, підприємств та інших організованих спільнот, спрямованих на розвиток трудового потенціалу та зайнятості населення. Особливістю формування регіонального ринку праці є значна диференціація в рівнях розвитку окремих регіонів. Існуючі відмінності в межах відтворення населення, рівні освіти, професійно-кваліфікаційній підготовці, рівнях доходів населення, а відтак і споживання у поєднанні з тенденціями розвитку територіального господарства засвідчують непридатність уніфікованих рецептів при визначенні стратегії і тактики реалізації

політики трудовозайнятості [1, с. 195].

Щодо формування ринку праці Чернівецької області, то окрім вищезгаданих відмінностей, до ключових проблем області належать посилення диспропорцій в розвитку територій, особливо гірських, нерівномірність розвитку інженерної та соціальної інфраструктури, обмеження власних інвестиційних ресурсів підприємств для модернізації технологічного обладнання, висока питома вага зайнятих у неофіційному секторі економіки, низький рівень податкоспроможності територій, складна демографічна ситуація тощо.

Основні показники ринку праці Чернівецької області за період з 2007 р. до 2011 р. наведено у табл. 1.

Таблиця 1

Основні показники ринку праці Чернівецької області у 2007-2011 рр. [2]

Рік	Економічно активне населення працездатного віку		у тому числі:			
			зайняте населення працездатного віку		безробітне населення працездатного віку (за методологією МОП)	
	в середньому, тис. осіб	у % до населення відповідної вікової групи	в середньому, тис. осіб	у % до населення відповідної вікової групи	в середньому, тис. осіб	у % до населення відповідної вікової групи
2007	362,0	65,5	326,8	59,2	35,2	9,7
2008	364,7	65,9	329,8	59,6	34,9	9,6
2009	356,5	64,4	317,6	57,3	38,9	10,9
2010	353,7	63,9	318,1	57,5	35,6	10,1
2011	358,1	64,8	323,9	58,6	34,2	9,6

Дані табл. 1 вказують на те, що починаючи з 2009 р., відбувається поступове збільшення частки зайнятого населення і зменшення кількості безробітних. Так, у 2011 р. порівняно з 2010 р. рівень безробіття серед буковинців знизився на 0,5%, а порівняно з 2009 р. – на 1,3%. Незважаючи на тенденцію до зменшення кількості безробітного населення, рівень безробіття в області у 2011 р. склав 9,6%. Порогове значення цього показника – 7% [3, с.126], перевищення його спричиняє загрози нормальному розвитку соціальної сфери і формування негативних руйнівних тенденцій. Отже, існує необхідність пошуку регіональної господарської спеціалізації, яка активізувала б прогресивні перетворення у сфері виробництва товарів та надання послуг, що формувало б нові пропозиції попиту на роботу силу.

Специфіка регіону (розміщення на Заході України, велика частка сільського населення і, відповідно, зайнятих у сільському господарстві, відносно низький рівень економічного розвитку тощо) має суттєвий вплив на тенденції змін відтворення трудового потенціалу, які іноді протилежні до тих, що склалися в країні в цілому [4]. Структура економіки Чернівецької області станом на 01.01.2011 року має наступний вигляд (рис. 1).

Аналіз економіки Буковинського краю показує, що найбільша частка припадає на торгівлю (39,3%), сільське господарство (23,9%), сферу послуг (20,1%), промисловість (11,4%), які формують валовий регіональний продукт та є

бюджетоутворюючими. Водночас, туристична галузь, яка визначена пріоритетним видом економічного розвитку регіону займає менше 1% у структурі економіки Чернівецької області. Враховуючи значний природно-рекреаційний потенціал, а також багату історико-культурну спадщину краю, можна стверджувати, що цей показник є дуже низьким.

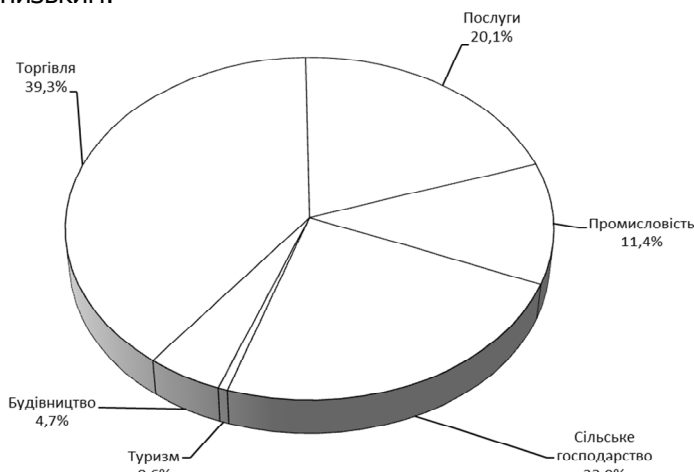


Рис. 1. Структура економіки Чернівецької області [5]

Чернівецька область – рекреаційно привабливий регіон, що має значні, не до кінця реалізовані можливості щодо розвитку туристичної галузі. Це перспективний район багатoproфільного літнього і зимового гірничо-спортивного туризму, масового пізнавально-оздоровчого відпочинку, а також бальнеологічного лікування. Край має сприятливі кліматичні умови, високий природний потенціал, чимало історичних і архітектурних пам'яток, діючі традиційні народні промисли та ремесла тощо. Це ще раз підтверджує правильність вибору туристичної галузі пріоритетним напрямом соціально-економічного розвитку області.

Розвиток туризму має прямий і непрямий вплив на економічні процеси. Прямий вплив полягає у залученні коштів туристичними підприємствами, матеріальному забезпеченні працівників туристичної галузі, створенні нових робочих місць, збільшенні податкових надходжень. Непрямий вплив туризму створює мультиплікативний ефект, що виявляється в розвитку суміжних галузей господарства, які безпосередньо беруть участь в обслуговуванні туристів під час мандрівки. Це стосується підприємств роздрібної торгівлі, громадського харчування, побутового обслуговування, зв'язку, виготовлення сувенірів, сільського господарства, транспорту, будівництва, рекламної індустрії, культури, сфери розваг. Унаслідок цього збільшується зайнятість населення, зростають його доходи. Так, досвід розвинутих країн, зокрема Франції, Іспанії, свідчить про те, що будівництво 100 місць розміщення туристів веде за собою створення 20 – 25 нових робочих місць з їх обслуговування [6, с. 37]. Організація одного робочого місця в туризмі коштує в 20 разів дешевше, ніж в промисловості [7, с. 230].

Споживання туристичних послуг дає соціальний ефект, оскільки служить цілям пізнавального характеру, міжнаціонального і міжособистісного спілкування, взаємного культурного збагачення. Інвестиції в туризм цілком правомірно розглядати як укладення в людський капітал, оскільки туристичний сервіс дозволяє раціонально і повноцінно використовувати вільний час, відновлювати здатність людини до праці [6, с. 63].

Згідно з статистичними даними, за 2007-2011 рр. в Чернівецькій області зафіксовано істотне зменшення майже за всіма показниками діяльності туристичних організацій (табл. 2).

Таблиця 2

Туристичні потоки в Чернівецькій області за 2007-2011 рр. [2]

(осіб)

Роки	Кількість туристів, обслугованих суб'єктами туристичної діяльності, усього	Із загальної кількості туристів:			Кількість екскурсантів
		іноземні туристи	туристи-громадяни України, які виїжджали за кордон	внутрішні туристи	
2007	75758	8017	26615	41126	16856
2008	80987	6729	32312	41946	16729
2009	63112	5828	20063	37221	15900
2010	64084	4082	23270	36732	6268
2011	48365	2204	20456	25705	5090

З табл. 2 видно, що у 2011 р. значно зменшилася кількість туристів, обслугованих суб'єктами туристичної діяльності, – майже вдвічі порівняно з 2008 р. Особливо різко скоротилася кількість іноземних туристів, що відвідали Чернівецьку область у 2011 р. – більше, ніж у 3,5 рази порівняно з 2007 р. Така тенденція є негативною для економіки краю, оскільки саме іноземні туристи є важливим джерелом надходження іноземної валюти в область, а також передумовою створення робочих місць для місцевого населення.

У таблиці 3 наведено основні показники діяльності готелів та аналогічних засобів розміщування Чернівецької області у 2008-2011 рр.

Таблиця 3

Загальна характеристика готелів та аналогічних засобів розміщування Чернівецької області у 2008-2011 рр. [8, с.33-35]

	2008	2009	2010	2011
Кількість готелів та аналогічних засобів розміщування	27	28	31	67*
Обслуговано приїжджих у готелях та аналогічних засобах розміщування, осіб	73677	54250	50755	88484
- у т.ч. іноземців	6665	5947	4548	6130
Загальний час перебування приїжджих у готелях та аналогічних засобах розміщування, людино-днів	313827	266555	256950	143478

* Починаючи з 2011 року, у загальну кількість готелів враховуються юридичні особи та фізичні особи-підприємці

У 2011 р. спостерігається зростання за всіма показниками готельного господарства області (це частково пов'язано зі змінами у статистичному обліку цих підприємств): вдвічі збільшилася кількість готелів та аналогічних засобів розміщування порівняно з 2010 роком, зросла кількість приїжджих на

37729 осіб. Однак час перебування у готелях майже вдвічі зменшився (на 113472 людино-доби).

Аналізуючи дані табл. 2 та 3, можна зробити висновок про неефективне використання наявної туристичної інфраструктури Чернівецької області і необхідність державної підтримки розвитку туризму та пов'язаних з ним галузей, що стимулюватиме створення нових робочих місць. Наприклад, розвиток санаторно-курортного лікування дасть поштовх для розвитку закладів охорони здоров'я, рекреаційної медицини, фізкультури та спорту, де створяться нові робочі місця. Розвиток ділового туризму сприятиме розвитку сфери ділових послуг, розширення та збільшення обсягів послуг зв'язку. Зростання мобільності населення стимулюватиме перебудову кредитно-фінансової системи. Туризм може стати чи не основним джерелом збільшення зайнятості та доходів населення у важкодоступній гірській місцевості, де інша господарська діяльність недоцільна. Сільська місцевість ідеально підходить для розвитку сільського чи екологічного туризму.

Аналіз структури ринку праці Чернівецької області (рис. 2 показує, що велика кількість зайнятого населення припадає на дотичні до туризму сфери діяльності.

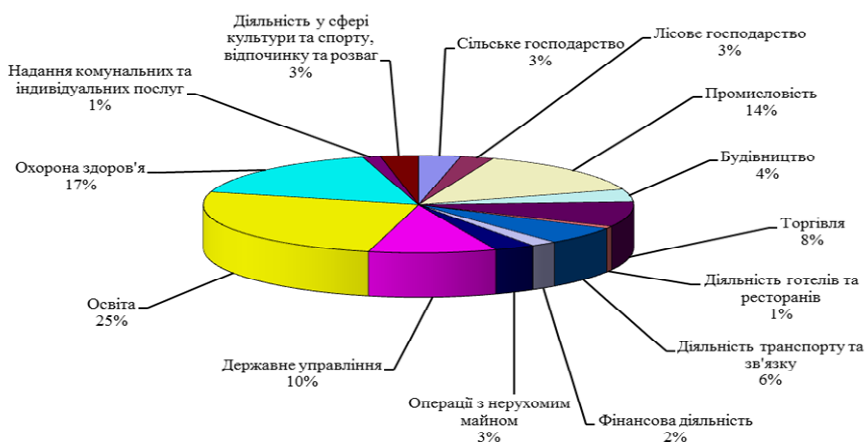


Рис. 2. Зайнятість населення за видами економічної діяльності в Чернівецькій області станом на 01.01.2011 р. [9, с. 42]

Так, зокрема, вагома частка припадає на торгівлю (8%), діяльність транспорту та зв'язку (6%), досить високим є відсоток надання колективних та індивідуальних послуг, діяльність у сфері культури та спорту (4%), діяльність готелів та ресторанів (1%). Разом вони складають 18% зайнятого населення. Варто зауважити, що розвиток туризму забезпечує створення робочих місць в таких видах економічної діяльності, як сільське господарство, будівництво, торгівля, діяльність готелів та ресторанів та ін. Це пов'язано з тим, що туристи є споживачами наступних характерних товарів та послуг: послуги готелів, турбаз, притулків, будинків відпочинку, санаторних закладів, садиб (сільський туризм); послуги закладів громадського харчування; транспортні послуги (послуги

екскурсійних автобусів, авіап перевезення та ін.); послуги туроператорів та турагентів; послуги сфери відпочинку, культури, розваг, спорту; страхові послуги; послуги пошти і зв'язку; послуги консульств; медичні послуги (комерційні); послуги реклами; інші послуги (торгівля, сфера права, прокат авто, фотопослуги, переклад тощо).

Сучасний стан розвитку туризму та зайнятість відображають також основні показники діяльності туристичних підприємств (ліцензіатів) Чернівецької області у 2011 році, які наведено у табл. 4.

Таблиця 4

Основні фінансово-економічні показники діяльності туристичних підприємств (ліцензіатів) Чернівецької області за 2011 р.

Назва показника	Одиниця виміру	Фактично з початку року
Обсяг наданих туристичних послуг	тис. грн.	12 910,40
з них: іноземним туристам	— »—	1 123,90
туристам, що виїжджали за кордон України	— »—	5 605,09
Надходження валюти від надання туристичних послуг нерезидентам України	тис. дол.	145,40
Витрати резидентів України, що виїжджали за кордон	— »—	0,00
Середньооблікова кількість працівників	осіб	259
у тому числі з освітою вищою після закінчення навчального закладу 3-4 рівня акредитації	— »—	162
вищою після закінчення навчального закладу 1-2 рівня акредитації	— »—	55
загальною середньою	— »—	30
іншою	— »—	17

Аналіз статистичної звітності туристичних підприємств (ліцензіатів) Чернівецької області за 2011 рік показує, що у структурі обсягу надання туристичних послуг переважає виїзний туризм (43%). Частка наданих послуг іноземним туристам є набагато меншою (9%). Така ситуація не сприяє створенню нових робочих місць та вирішенню питань зайнятості населення регіону.

Як бачимо з табл. 4, середньооблікова кількість працівників туристичних організацій краю складає 259 осіб. Проведені в цьому напрямі дослідження (опитування, вивчення періодичних видань та інформації по даній темі у ЗМІ тощо) показують, що показник кількості зайнятих у туризмі працівників є значно більшим, ніж наведений вище. Це пов'язано з тим, що офіційна статистика не враховує фактично зайнятих працівників у галузях, суміжних з туризмом.

Для розрахунку кількості реально зайнятих у туризмі скористаємося методикою розрахунку обсягів туристичних послуг, яка рекомендована Всесвітньою туристичною організацією, а також даними державного статистичного спостереження, даними ДПІ та управління культури Чернівецької області. Розрахований за цією методикою фактичний обсяг товарів і послуг, що були спожиті туристами, які відвідали Буковину у 2011 р., склав 448439,77 тис. грн. [10, с.180].

Виходячи з даних, наданих облдержадміністрацією щодо основних показників діяльності туристичних підприємств (ліцензіатів) Чернівецької області за 2011 р.

(табл. 3), можна розрахувати обсяг наданих туристичних послуг, що припадає на одного працівника, зайнятого в туризмі (іншими словами – продуктивність праці одного зайнятого в туризмі працівника):

$$Пп_{1зт} = \frac{O_{mn}}{Сзт}, \quad \text{де (1),}$$

$Пп_{1зт}$ – продуктивність праці 1 працівника, зайнятого в туризмі;

O_{mn} – обсяг наданих туристичних послуг;

$Сзт$ – середньооблікова кількість працівників, зайнятих у туризмі.

У 2011 р. в Чернівецькій області цей показник склав:

$$Пп_{1зт} = \frac{12910,40}{259} = 49,85 \text{ (тис. грн. на 1 працівника).}$$

Для розрахунку фактичної кількості зайнятого в туризмі населення складемо пропорцію:

Продуктивність праці 1 працівника, зайнятого в туризмі, – 49,85 тис. грн.
Продуктивність праці всіх працівників, зайнятих у туризмі, – 448439,77 тис. грн.

Або:

1 – 49,85

x – 448439,77,

де: x – кількість фактично зайнятих у туризмі, $K_{зт}$.

У 2011 р. у Чернівецькій області цей показник склав:

$$K_{зт} = \frac{448439,77}{49,85} = 8995 \text{ (осіб).}$$

Отже, у 2011 р. у Чернівецькій області кількість фактично зайнятого в туризмі населення склала 8995 осіб, що у 35 разів перевищує дані офіційної статистики. Це дає змогу зробити висновок, що вплив розвитку туристичної галузі на формування ринку праці в Чернівецькій області є набагато сильнішим, ніж може здаватися на перший погляд. Саме тому пропонується звернути особливу увагу на необхідність підтримки на всіх рівнях (законодавчому, виконавчому, на рівні громадської свідомості) формування конкурентоспроможної потужної туристичної галузі в області.

Розвиток туристичної галузі спрямований на залучення в область іноземних туристів, туристів з інших регіонів України. Розвиток внутрішньо-регіонального туризму сприятиме ефективному використанню туристичних ресурсів, створенню нових робочих місць, залученню громадян до пізнання багатой природної та історико-культурної спадщини краю. При певному збільшенні кількості відвідувачів з'явиться потреба в задоволенні їх різноманітних запитів, а це, в свою чергу, стимулюватиме розвиток різноманітних послуг, зокрема, транспортних, зв'язку, торгівлі, служби побуту, відпочинково-розважальних та інших.

У сучасних умовах ринок праці Чернівецької області значною мірою потерпає від територіальної розбалансованості попиту та пропозиції робочої сили, рівень

офіційно зареєстрованого безробіття перевищує гранично допустиму межу і становить загрозу соціальній рівновазі краю. Ефективне використання наявних трудових ресурсів, забезпечення населення робочими місцями можливе за умови розвитку в області тих видів господарської діяльності, які найбільш повно використовуватимуть наявний потенціал краю. Враховуючи значну забезпеченість Чернівецької області природно-рекреаційними та історико-культурними ресурсами, однією з таких галузей можна визначити туризм, розвиток якого дозволить створити нові робочі місця, забезпечити валютні надходження, а також диверсифікувати економіку за рахунок утворення галузей, що обслуговують індустрію туризму, забезпечуючи зростання доходів населення та підвищення рівня добробуту буковинців. Авторами статті доведено, що розвиток туризму має суттєвий вплив на зайнятість місцевого населення, і тому повинен стати важливим інструментом поживлення регіонального ринку праці.

Список використаних джерел:

1. Долішній М. І. Трудовий потенціал і зайнятість: теоретичні основи та регіональні особливості [Текст] / М. І. Долішній, С. М. Злупко, С. І. Бандур, В. Я. Бідак та ін. – Ужгород : Карпати, 1997. – 422с.
2. Головне управління статистики у Чернівецькій області. Офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cv.ukrstat.gov.ua>
3. Палій Н. С. Система діагностики соціальної безпеки [Текст] / Н. С. Палій // Торгівля і ринок. Збірник наукових праць. – 2009. – № 28, т. 1. – С. 121-129.
4. Михайлюк А. В. Демографічний вимір трудового потенціалу Карпатського регіону [Електронний ресурс]. – режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vpu/Ekon/2009_7/41.pdf
5. Соціально-економічне становище Чернівецької області за 2011 рік. Повідомлення головного управління статистики у Чернівецькій області [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.chnu.edu.ua/res/.../PUBLIK_12.11%20WEB.doc
6. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва [Текст] / Пуцентейло П. Р. - К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
7. Гудзь П. В. Економічні проблеми розвитку курортно-рекреаційної території [Текст] / П. В. Гудзь. — Донецьк : ІЕГД НАН України, ТОВ «Юго-Восток, Лтд», 2001. — 270 с.
8. Статистичний збірник «Туризм та відпочинок в області» [Текст]. – Чернівці : Головне управління статистики у Чернівецькій області, 2012. – 80 с.
9. Статистичний збірник «Праця в Чернівецькій області у 2010 році» [Текст]. – Чернівці : Головне управління статистики у Чернівецькій області, 2011.
10. Кифяк В. Ф. Методологічні засади розрахунку чисельності туристів та обсягу наданих їм послуг [Текст] / В. Ф. Кифяк // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2012. – Вип. III (47). Економічні науки. – С. 176-182.

УДК 338.486.4

С.В.Мельниченко, д.е.н., К.А.Єсіпова,

Київський національний торговельно-економічний університет,
м. Київ

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

У статті оцінено ефективність основних бізнес-процесів туристичних підприємств методом експертних оцінок та методом відстані до еталону. Визначено вплив факторів на основні показники діяльності туристичних підприємств.

В статье оценено эффективность основных бизнес-процессов туристических предприятий методом экспертных оценок и методом эталонного расстояния. Определено влияние факторов на основные показатели деятельности туристических предприятий.