

УДК 338.484.2

С. В. Тимчук

ЕКОНОМІЧНА ЕФЕКТИВНІСТЬ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ

В роботі проведено комплексне дослідження питань аналізу основних складових та розробки напрямів забезпечення економічної ефективності функціонування суб'єктів сфери обслуговування туристів в сучасних умовах.

Систематизовано літературні джерела та підходи до вирішення проблеми визначення економічної ефективності роботи підприємств сфери обслуговування туристів. За результатами якої визначено, що в обслуговуванні туристів під час подорожі беруть участь різноманітні підприємства та організації сфери обслуговування. Об'єктом проведеного дослідження визначено підприємства сфери обслуговування туристів, а саме заклади розміщення, харчування, перевезення та розваг.

Емпірично підтверджено та теоретично доведено, що основним виконавцем, який забезпечує реалізацію етапів розміщення та обслуговування в готелі гостьового циклу, є сектор розміщення. Його представники також беруть участь в організації дозвілля туристів.

Обґрунтовано, що задоволення потреб і попиту на туризм передбачає необхідність забезпечення значної кількості туристичної продукції та послуг. Встановлено помітне зростання у розрізі усіх витрат, які здійснюють суб'єкти туристичної галузі на послуги сторонніх організацій, які включені до виробництва туристичного продукту.

Доведено, що аналіз економічної ефективності роботи підприємств сфери обслуговування туристів має практичне значення. За його результатами можна здійснити оцінку ефективності роботи підприємства, проаналізувати сумарний ефект його складових та напрямів діяльності, визначити перспективи розвитку галузі та результати використання витрачених ресурсів.

На основі проведеного аналізу встановлено, що в подальшому, для успішного виходу з кризи, необхідно розвивати інтеграційні форми підприємств в індустрії гостинності та обслуговування туристів.

Ключові слова: економічна ефективність, підприємство, сфера обслуговування, турист, засіб розміщення

Постановка проблеми та її актуальність. Становлення економічних відносин, конкуренція, необхідність поліпшення результатів господарської діяльності є чинниками, які мають вплив на функціонування підприємств сфери обслуговування туристів. Підвищення ефективності туристичного комплексу є основною метою розвитку галузі. Результативна діяльність підприємств сфери обслуговування туристів є важливим аспектом розвитку туристичного бізнесу в Україні та його впливу на економіку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченню проблем та напрямів підвищення ефективності управління якістю обслуговування у туристичних підприємствах присвячені публікації Незвещук-Когут Т. С. (2015). Питаннями підвищення ефективності туристичного комплексу займалися Шаповал В. М. та Герасименко Т. В. (2016). Дослідженню тенденцій розвитку готельного господарства в Україні у власних працях приділили увагу Писаревський І. М. та Сегеда І. В. (2014). Вплив пандемії COVID-19 на організацію роботи підприємств готельної сфери розглянуті у працях Шевель А. А. та Шацької З. Я. (2020).

Водночас питання визначення економічної ефективності функціонування підприємств сфери обслуговування туристів не знайшли однозначного трактування в працях дослідників.

Мета статті. Метою статті є комплексне вивчення питань, пов'язаних аналізом основних складових та розробка заходів із забезпечення економічної ефективності функціонування підприємств сфери обслуговування туристів в сучасних умовах.

Викладення основного матеріалу дослідження. В обслуговуванні туристів під час подорожі беруть участь різноманітні підприємства та організації сфери обслуговування. Суб'єктами ринкових відносин в контексті туристичної діяльності виступають організатори і продавці (туроператори і турагенти) туристичного продукту, їх контрагенти – виконавці послуг (готелі, ресторани, компанії-перевізники, екскурсійні бюро) і покупці (споживачі) як комплексного турпродукту, так і окремих туристичних послуг (Бабарицька, В. К., & Малиновська, О. Ю., 2004).

Узагальнення результатів аналізу факторів ефективності туристичного бізнесу дозволило обґрунтувати принципи ефективної діяльності підприємств туристичного комплексу, які полягають у такому: зумовленості системи використання людських ресурсів для цілей підприємства; первинності системи використання людських ресурсів; економічності; прогресивності обслуговування; продуктивності; прибутковості; комплексності; перспективності; оптимального співвідношення освітніх орієнтацій; науковості; прозорості; дотримання оптимальної стратегії (Шаповал, В. М., & Герасименко, Т. В., 2016, с. 84).

Нинішній стан туризму в Україні відзначається фахівцями як кризовий, що пов'язано із зниженням рівня досягнутих раніше обсягів реалізації туристських послуг, зменшенням матеріальної бази туристичної сфери та вагомою невідповідністю потребам населення в туристичних послугах.

З іншого боку, спостерігаються високі темпи будівництва об'єктів туристичного значення, які відповідатимуть світовим стандартам, вагоме зростання кількості виїздів населення за кордон, збільшення кількості туристичних організацій в Україні.

В процесі обслуговування туристів беруть участь підприємства і організації різноманітних видів діяльності, отримуючи в результаті цього великі прибутки, що дозволяє вважати галузь туризму галуззю бізнесу. Комерційна складова діяльності підприємств сфери туризму, ґрунтовне опрацювання багатьох аспектів, які пов'язані з обслуговуванням та залученням туристів, від планування і підготовки маршрутів до будівництва спеціалізованих туристичних комплексів, від успішної роботи з клієнтами до розширення туристичної інфраструктури окремих областей – дозволяє стверджувати, що туризм – це сучасна індустрія бізнесу, відпочинку, лікування, розваг.

Методика оцінки ефективності діяльності підприємств туристичного комплексу ґрунтується на визначеній системі розрахунків, які демонструють динаміку якісних і кількісних показників використання туристичних ресурсів та їх умовну економію, що дає можливість визначити ефект, отриманий завдяки інтенсивному використанню ресурсів і оцінити вплив на нього окремих факторів (Туризм в Україні (развитие туристического бизнеса)).

Ефективність діяльності підприємств сфери туризму полягає не стільки в їх самостійному успішному функціонуванні, скільки в розвитку сегменту в цілому за рахунок залучення на вітчизняний туристичний ринок зарубіжних партнерів, які розширюють перспективи діяльності підприємств туристичної індустрії у сфері в'їзного туризму (Шаповал, В. М., & Герасименко, Т. В., 2016).

Дослідження статистичних даних за останні роки показують зростання кількості туристів, які були обслуговані туроператорами та турагентами в Україні (рисунок 1).

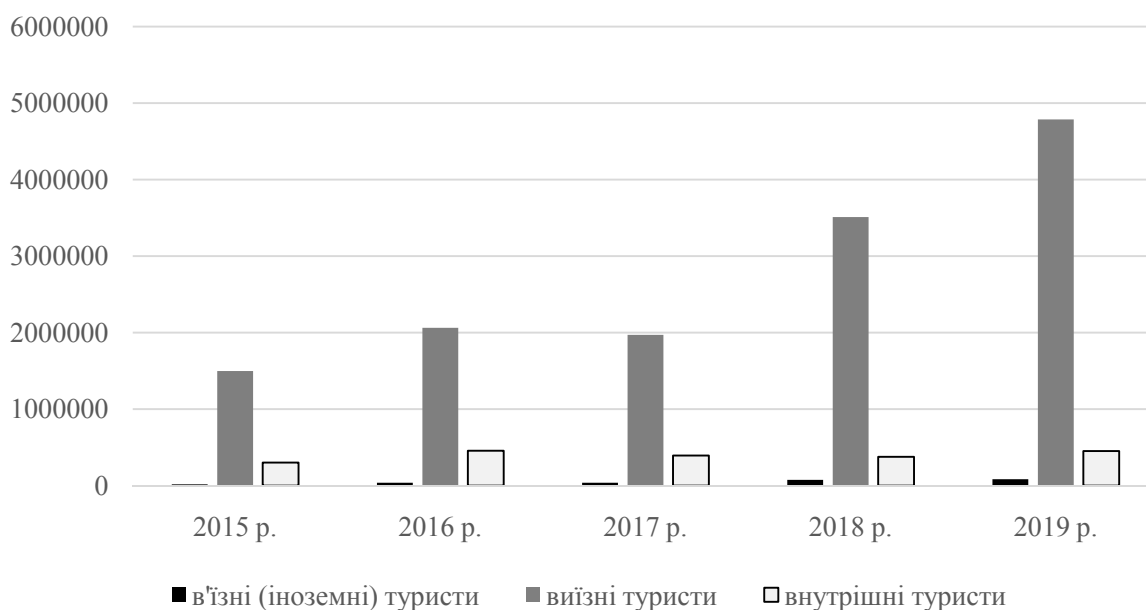


Рисунок 1 – Динаміка кількості туристів, обслугованих туроператорами та турагентами, в розрізі категорій*

*згруповано на основі даних (Державна служба статистики України. Офіційний сайт).

За досліджуваний період кількість туристів, обслуговуваних туроператорами та турагентами в Україні, зросла у 2,6 разу, з яких в'їзних туристів – у 5,5 разу, виїзних туристів – у 2,9 разу, а внутрішніх туристів – у 1,3 разу.

Туристи стають активними пропагандистами тих країн, де вони були задоволені обслуговуванням в бюро послуг, готелях, ресторанах, туристичних комплексах. Такі туристи намагаються повторно відвідати улюблені місця, сприяючи збільшенню потоків туристів та водночас створюючи високу репутацію вподобаним ними туристичним районам. Якість обслуговування в результаті сприяє підвищенню економічної ефективності усіх підприємств сфери обслуговування туристів.

Однією з вагомих складових ефективності та рентабельності суб'єктів туристичної індустрії є якість реалізованих туристичних послуг. Система менеджменту якості галузі туризму має стати неодмінним процесом, який спрямований на зростання рівня туристичних послуг, вдосконалення елементів виробництва та впровадження системи якості. Всі складові процесу проектування, забезпечення та збереження якості туристичних продуктів мають об'єднуватись в систему управління якістю (Незвещук-Когут, Т. С., 2015).

Ефективна виробнича діяльність підприємств сфери обслуговування туристів можлива за таких умов:

- сформована туристична послуга вдовольняє усі вимоги українського законодавства та інші вимоги регіону, суспільства;
- туристична послуга враховує потреби сфери застосування або призначення;
- туристичний продукт вдовольняє очікування та вимоги користувачів;
- туристичний продукт відповідає технічним вимогам та стандартам;
- сформована туристична послуга, з одного боку, направлена на отримання прибутку суб'єктами галузі туризму, з іншого – пропонується туристам та туристичним агентам за конкурентоспроможними цінами;

- туристичний продукт вдовольняє усі вимоги безпеки туризму (Незвещук-Когут, Т. С., 2015).

Дотримання вимог до якості туристичної продукції та послуг дозволяє запобігти відхиленням, які з'являються у процесі надання турпослуг, і пов'язаних з цим витрат, відповідає усім нормам безпеки діяльності суб'єктів туристичного та готельного сектору. Реалізація туристичної продукції та послуг високої якості і відповідність стандартам обслуговування підвищує рівень конкурентоспроможності туристичного підприємства (Незвещук-Когут, Т. С., 2015).

Ефективність роботи туроператорів та турагентів на ринку показують ряд показників, таких як: кількість реалізованих туристичних путівок, вартість реалізованих туристичних путівок та кількість туроднів за реалізованими туристичними путівками (таблиця 1).

Таблиця 1 – Динаміка показників ефективності реалізації туристичних путівок туроператорами на ринку України*

Показник	2015 р.	2016 р.	2017 р.	2018 р.	2019 р.	Відхилення (+,-)
Кількість реалізованих туристичних путівок, од.	660537	1108754	1048075	1304256	1879646	1219109
Вартість реалізованих туристичних путівок, тис. грн	10329747,6	19755812,7	18234911,1	26784541,0	36081308,5	25751561
Кількість туроднів за реалізованими туристичними путівками	5897305	12150018	13841274	14355472	16619315	10722010

*згруповано на основі даних (Державна служба статистики України. Офіційний сайт).

Протягом досліджуваного періоду років кількість реалізованих туристичних путівок туроператорами на ринку України зросла у 2,8 разу. Вартісні показники реалізованих туристичних путівок також зросли (у 3,5 раз). Спостерігається зростання кількості туроднів за реалізованими туристичними путівками (у 2,8 раз).

Принципи ефективної діяльності підприємств туристичного комплексу, що засновані на оптимальному поєднанні та рівновазі факторів, які впливають на продуктивність виконуваних операцій, сприяють підвищенню показників функціонування як окремого господарюючого суб'єкту, так і економіки України в цілому (Шаповал, В. М., & Герасименко, Т. В., 2016, с. 85).

Туризм є відкритою системою, на яку значний вплив мають природні фактори, кліматичні, економічні і соціальні катаклізми, національні і регіональні конфлікти тощо. Деякі з таких зовнішніх впливів на систему проявляються регулярно, прояви інших передбачити неможливо. Ситуація ускладнюється і тим, що в багатьох випадках окремі види комерційної діяльності, наприклад, організація розміщення і харчування, надання транспортних послуг спрямовані на обслуговування не тільки туристів, але й інших категорій відвідувачів, подорожуючих, місцеве населення (Бабарицька, В. К., & Малиновська, О. Ю., 2004).

Основним виконавцем, що забезпечує реалізацію етапів розміщення та обслуговування в готелі гостьового циклу, є сектор розміщення. Його представники також беруть участь в організації дозвілля туристів.

На сучасному етапі внаслідок пандемії COVID-19 відбулося ряд вагомих змін і в організації роботи індустрії гостинності України. В карантинних умовах значних

збитків зазнають як заклади розміщення, так і всі інші, хто беруть участь в обслуговуванні туристів, зокрема ресторани, інформаційні туристичні центри та екскурсійні бюро. У великих містах, таких як Київ, Львів чи Одеса, готельний бізнес мав достатній рівень прибутки і зміг пережити карантин без банкрутства. Основним джерелом доходу готелів були не лише іноземні туристи, але й самі українці. Багато закладів співпрацювали з бізнес-компаніями в процесі проведення конференцій та тренінгів, розміщували спортивні команди та екскурсійні групи. Однак у маленьких містах на туристичний та готельний бізнес чекали значні збитки (Шацька, З. Я., & Шевель, А. А., 2020).

Результати проведеного дослідження за період 2015–2019 рр. вказують на зростання кількості колективних засобів розміщення в Україні у 1,2 разу, або на 994 од. (таблиця 2).

Таблиця 2 – Динаміка кількості колективних засобів розміщення та їх завантаженості*

Показник	2015 р.	2016 р.	2017 р.	2018 р.	2019 р.	Відхилення (+;-) 2015 р. до 2019 р.
Кількість колективних засобів розміщення, од.	4341	4256	4115	4719	5335	994
Кількість місць у колективних засобах розміщення, тис. од.	402,6	375,6	359	300	371	-31,6
Кількість осіб, що перебували у колективних засобах розміщення, тис. осіб	5779,9	6544,8	6661,2	7006,2	6960,9	1181
у т.ч.: іноземці	665,8	863,7	824,5	917,9	959,4	293,6
навантаження на одне місце у КЗР	14,4	17,4	18,6	23,4	18,8	4,4

*згруповано на основі даних (Державна служба статистики України. Офіційний сайт).

Кількість осіб, що перебували у колективних засобах розміщення за 2015–2019 рр. зросла у 1,2 разу, або на 1181 тис. осіб. Показник навантаження на одне місце у колективних засобах розміщення також зріс (у 1,3 разу). Проте знизилась кількість місць колективних засобів розміщення на 31,6 тис. од. Значну роль в цьому відіграла пандемія COVID-19.

Питання відновлення та розвитку підприємств туристичного бізнесу та індустрії гостинності в нинішніх умовах, ускладнених пандемією COVID-19, вимагає близької взаємодії і консолідації між підприємствами галузі, пошуку інноваційних форм співробітництва, одним з яких є робота комбо-готелів. Даний вид співпраці в індустрії гостинності дозволяє підвищити конкурентоспроможність підприємств цієї сфери, дозволяє не закритися малим суб'єктам та відновити роботу середнім та великим, забезпечує їх діяльність на ринку (Шацька, З. Я., & Шевель, А. А., 2020).

Науковці відмічають залежність між сумою доходів від додаткових послуг і коефіцієнтом завантаження засобу розміщення: чим більша кількість додаткових послуг, тим більша тривалість перебування в готелі (середня тривалість перебування в готелі та аналогічному засобі розміщення на сьогодні складає 2,65 діб), а отже і коефіцієнт завантаження відповідно зростає (Писаревський, І. М., & Сегеда, І. В., 2014, с. 86). Найпопулярнішою додатковою послугою є конференц-сервіс, бо окрім оренди залів, обладнання корпоративні клієнти підвищують завантаження номерного фонду і дають роботу ресторанам (Современное состояние, тенденции и перспективы

розвиття мирового гостиничного господарства), хоча наявність такої послуг характерна для готелів категорії чотири-п'ять зірок, іноді трьох.

Для суб'єктів готельного господарства важливим є формування механізму підтримки державою будівництва нових готельних об'єктів або реконструкцію старих в містах нових туристичних атракцій або розвитку існуючих (Писаревський, І. М., & Сегеда, І. В., 2014).

Відчутний вплив на конкретний стан господарського середовища реалізації туристичної діяльності мають процеси спеціалізації. Виразом спеціалізації туристичної діяльності є функціонування різноманітних і спеціалізованих засобів розміщення (готелі, кемпінги, мотелі тощо), реалізація різних форм обслуговування в закладах гостинності і розваг у відповідності до зростаючого набору видів туристичних послуг і подорожей. Процес спеціалізації приводить до ускладнення господарських зв'язків між підприємствами, які беруть участь в обслуговуванні туристів.

Задоволення потреб і попиту на туризм передбачає необхідність забезпечення великої кількості туристичних послуг. Реалізацію туристичної діяльності в широкому контексті господарювання здійснюють різні підприємства – економічні агенти туристичного ринку (Бабарицька, В. К., & Малиновська, О. Ю., 2004).

Аналіз витрат підприємств туристичної діяльності на послуги сторонніх організацій, які використовуються в процесі виробництва турпродукту, наведено у таблиці 3.

Таблиця 3 – Динаміка витрати суб'єктів туристичної діяльності на послуги сторонніх організацій, що використовуються при виробництві туристичного продукту, тис. грн.*

Показник	2015 р.	2016 р.	2017 р.	2018 р.	2019 р.	Структура витрат у 2019 р., %
На розміщення і проживання	15593,4	25488,9	28286,4	24672,7	23342,4	25,71
у т.ч.: у готелях та аналогічних засобах розміщення	4297,3	9268,0	6357,5	7402,7	20551,7	22,63
у приватному секторі	283,1	449,2	581,3	512,0	611,2	0,67
На харчування	1648,1	2647,3	3187,1	2210,2	4879,0	5,37
На медичне обслуговування	11,7	97,6	140,5	274,3	188,9	0,21
На екскурсійне обслуговування (без транспортних послуг)	662,0	969,7	2127,7	1068,2	4978,4	5,48
На візове обслуговування	37,4	44,7	50,2	5,5	44,1	0,05
На транспортне обслуговування	7147,4	10462,5	12058,6	6469,3	24395,9	26,87
На послуги культурно-освітнього, культурно-дозвільного характеру, організаціям культури	304,9	701,4	1264,4	432,4	1116,1	1,23
На інші послуги, що використовуються при виробництві туристичного продукту	1077,1	837,7	2399,1	6158,6	10689,0	11,77

*згруповано на основі даних (Державна служба статистики України. Офіційний сайт).

Помітне зростання у розрізі усіх витрат, здійснених суб'єктами туристичної індустрії на послуги сторонніх організацій, які допомагають у формуванні та реалізації туристичного продукту. Найвищий рівень зростання серед досліджуваних показників має медичне обслуговування (у 16,1 разу), інші послуги, що використовуються при виробництві туристичного продукту (у 9,9 разу) та на екскурсійне обслуговування (без транспортних послуг) (у 7,5 разу).

У структурі досліджуваних витрат найбільшу питому вагу займають витрати на розміщення і проживання – 25,7 %, на транспортне обслуговування – 26,9 %.

У зв'язку з розвитком інформаційних мереж набуває поширення альтернативний туризм, де в якості організатора подорожі виступає не спеціалізоване підприємство, а сам турист, подорожуючий: використовуючи рекламні матеріали виконавців окремих туристичних послуг, він замовляє такі послуги самостійно за допомогою інформаційних мереж (Бабарицька, В. К., & Малиновська, О. Ю., 2004).

Подальший розвиток галузі туризму має вагомий вплив на вирішення соціально-економічних проблем України. Вітчизняні туристичні оператори «TUI» та «TEZ TOUR» запровадили компенсацію вартості тестів на коронавірус (800 грн за особу), що створило додаткові маркетингові переваги. Спостерігається подальший розвиток гібрид-готелів або комбо-готелів та концептуальних хостелів як інтеграційних форм підприємства в індустрії гостинності. У м.Київ у 2019 році відкрилося декілька оригінальних об'єктів, а також перший у світі хостел у колишніх вагонах метро на Подолі. Номерний фонд готелів столиці збільшився протягом 2019 року лише на 110 номерів (Шацька, З. Я., & Шевель, А. А., 2020).

Висновки. Таким чином, аналіз економічної ефективності роботи підприємств сфери обслуговування туристів має практичне значення. За його результатами можна не тільки оцінити ефективність роботи підприємства, проаналізувати сумарний ефект його складових та шляхів діяльності, але й визначити перспективні напрями розвитку галузі, встановити результати використання витрачених ресурсів.

Проведений аналіз вказує на поступове зростання більшості досліджуваних показників, які характеризують роботу підприємств сфери обслуговування туристів. В подальшому, для успішного виходу з кризи, необхідно розвивати інтеграційні форми підприємств в індустрії гостинності та обслуговування туристів.

Також важливим залишається рівень та якість обслуговування та запобігання відхиленням, які виявляються у процесі надання туристичних послуг і пов'язаних з ними витрат, забезпечення безпеки діяльності на підприємствах туристичної та готельної сфери.

Список посилань

Бабарицька, В. К., & Малиновська, О. Ю. (2004). Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навчальний посібник. К.: Альтерпрес, 288.

Державна служба статистики України. Офіційний сайт. Взято з <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 25.08.2021).

Незвещук-Когут, Т. С. (2015). Проблеми та напрями підвищення ефективності управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах. *Ефективна економіка*, № 4. Взято з <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3995> (дата звернення: 25.08.2021).

Писаревський, І. М., & Сегеда, І. В. (2014). Тенденції розвитку готельного господарства в регіоні: вектор пріоритетів. *Комунальне господарство міст*, вип. 115, 83-87.

Современное состояние, тенденции и перспективы развития мирового гостиничного хозяйства. Взято з khv.ru/index.php/dopinfo/98-sovremennoe-sostoyanie-tendentsii-i-perspektivy-razvitiya-mirovogo-gostinichnogo-khozyajstva (дата звернення: 25.08.2021).

Туризм в Украине (развитие туристического бизнеса). Часть 1. Взято з <http://socium.com.ua/2015/01/tourism-in-ukraine-development-of-tourism/> (дата звернення: 25.08.2021).

Шаповал, В. М., & Герасименко, Т. В. (2016). Фактори та принципи підвищення ефективності діяльності підприємств туристичного комплексу. *Економічний вісник*, №3, 79-85.

Шацька, З. Я., & Шевель, А. А. (2020). Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії Covid-19. *Ефективна економіка*. №10. Взято з http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/53.pdf (дата звернення: 25.08.2021).

References

- Babarytska, V. K. & Malynovska O. Yu. (2004) Menedzhment turyzmu. Turopereitynh. Poniatiino-terminolohichni osnovy, servisne zabezpechennia turproduktu [*Tourism management. Tour processing. Conceptual and terminological bases, service support of a tourist product*] Tutorial. K.: Alterpres. 288.
- State Statistics Service of Ukraine. Official Site. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (date of reference: 25.08.2021).
- Nezveshchuk-Kohut, T. S. (2015) Problemy ta napriamy pidvyschennia efektyvnosti upravlinnia yakistiu obsluhovuvannia na turystychnykh pidpryiemstvakh. [*Problems and directions of increase of efficiency of management of quality of service at the tourist enterprises*] *Efficient economy*, №4. Retrieved from <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3995>.
- Pysarevskiy, I. M., & Sehed, I. V. (2014) Tendentsii rozvytku hotelnoho hospodarstva v rehioni: vektor prioritytetiv. [*Trends in the development of the hotel industry in the region: a vector of priorities*], *Municipal utilities*, issue 115, 83-87.
- Sovremennoe sostoianye, tendentsyy y perspektyvy razvytyia myrovoho hostynynchnoho khoziaistva. [*The current state, trends and prospects for the development of the world hotel industry*]. Retrieved from khv.ru/index.php/dopinfo/98-sovremennoe-sostoyanie-tendentsii-i-perspektivy-razvitiya-mirovogo-gostinichnogo-khozyajstva (date of reference: 25.08.2021).
- Turyzm v Ukraine (analiz turystycheskoi konkurentosposobnosti) [*Tourism in Ukraine (analysis of tourism competitiveness)*]. Retrieved from <https://www.socium.com.ua/2019/07/02/razvitie-turizma-v-ukraine-analiz-turistiches-koi-konkurentosposobnosti> (date of reference: 25.08.2021).
- Shapoval, V. M., & Herasymenko, T. V. (2016) Faktory ta pryntsyipy pidvyschennia efektyvnosti diialnosti pidpryiemstv turystychnoho kompleksu. [*Factors and principles of increasing the efficiency of enterprises of the tourist complex*]. *Economic Bulletin of the National Mining University*, №3, 79–86.
- Shatska, Z. Ia., & Shevel, A. A. (2020) Orhanizatsiia roboty pidpryiemstv hotelnoi sfery v umovakh pandemii Sovid-19 [*The organization of work of the enterprises of hotel sphere in the conditions of pandemic Covid-19*], *Efficient economy*, №10. Retrieved from http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/53.pdf (date of reference: 25.08.2021).

S. V. Tymchuk

ECONOMIC EFFICIENCY OF THE ACTIVITY OF TOURIST SERVICE SPHERE ENTERPRISES

Summary

The main purpose of the article is a comprehensive study of issues related to the analysis of the main components and the development of measures to ensure the economic efficiency of enterprises in the field of tourist services in modern conditions.

Systematization of literature sources and approaches to solving the problem showed that the service of tourists during the trip involves various companies and organizations in the field of service. The object of the study are selected enterprises in the field of tourist services. The study period is 2015-2019.

The study of the economic efficiency of service enterprises showed that in recent years there has been an increase in the number of tourists who were served by tour operators and travel agents in Ukraine 2.6 times, of which inbound tourists – 5.5 times, outbound tourists – 2.9, and domestic tourists – 1.3 times. The cost of sold tourist vouchers also increased (3.5 times).

The study empirically confirms and theoretically proves that the main executor that ensures the implementation of the stages of accommodation and service in the hotel guest cycle, is the accommodation sector. Its representatives are also involved in the organization of leisure tourists. The number of persons in collective accommodation facilities increased 1.2 times in 2015-2019.

Meeting the needs and demand for tourism implies the need to provide a large number of tourist services. Significant growth in terms of all costs incurred by tourism entities for the services of third-party organizations used in the production of tourism products. In the structure of the studied costs, the largest share is occupied by accommodation and accommodation costs – 25.7 %, transport services – 26.9 %.

Thus, the analysis of economic efficiency of enterprises in the field of tourist services is of practical importance. According to its results, you can not only assess the efficiency of the enterprise, analyze the total effect of its structural units and activities, but also identify promising areas of development of the industry and the results of the resources use.

The analysis indicates a gradual increase in most of the studied indicators that characterize the work of enterprises in the field of tourist services. In the future, to successfully overcome the crisis, it is necessary to develop integration forms of enterprises in the hospitality industry and tourist services.

Статтю подано до редакції 15.09.2021