

## **РОЗРОБКА І ОБГРУНТУВАННЯ ЗАХОДІВ З ОПТИМІЗАЦІЇ ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН ТУРИСТИЧНИХ АГЕНЦІЙ ІЗ ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ**

**ЛУСЬ Анастасія,**

*здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності «Туризм»,  
Поліський національний університет, м. Житомир*

Договірні відносини в туристичній галузі є основою для успішної співпраці між туристичними компаніями та постачальниками послуг, такими як готелі, авіакомпанії, транспортні компанії, екскурсійні агентства та інші партнери. Ці відносини регулюються договорами, які визначають права та обов'язки сторін, умови надання послуг, строки виконання, вартість послуг та інші важливі аспекти. Від якості та ефективності цих договорів залежить не лише фінансова стабільність туристичних компаній, а й задоволеність клієнтів, а отже, і конкурентоспроможність компанії на ринку туристичних послуг [1].

Основними видами договорів у туристичній галузі є договори на бронювання місць у готелях, контракти з транспортними компаніями (авіаперевізниками, автобусними компаніями, трансферами), договори на екскурсійні послуги, договори зі страховими компаніями, а також договори на послуги харчування та інші додаткові послуги, що входять до складу туристичного пакету. У кожному з цих договорів передбачаються специфічні умови, які мають важливе значення для якісного надання туристичних послуг. Проте в сучасних умовах туристичні компанії стикаються з низкою проблем у договірних відносинах із постачальниками послуг. По-перше, це високий рівень ризиків, пов'язаних із невиконанням постачальниками своїх зобов'язань. Наприклад, скасування рейсів авіакомпаніями, відмова готелів у розміщенні туристів через овербукінг, зміна умов екскурсійних програм можуть призвести до зриву туристичних турів, фінансових втрат і негативного впливу на репутацію туристичної компанії. По-друге, відсутність гнучких умов у договорах не дозволяє оперативно реагувати на зміни попиту на туристичні послуги, особливо в умовах сезонності або непередбачуваних обставин, таких як пандемії, політичні кризи або природні катастрофи [2].

Іншою проблемою є невизначеність у договірних умовах, яка може призвести до конфліктів між туристичними компаніями та постачальниками послуг. Наприклад, нечітко прописані умови щодо ануляцій, повернення коштів, зміни дат поїздок або кількості туристів можуть стати причиною судових спорів або втрати довіри між партнерами, що особливо актуально для міжнародних договорів, де важливу роль відіграють юридичні аспекти різних країн. Також варто зазначити проблему нерівних умов у договорах, коли великі постачальники послуг (наприклад, міжнародні готельні мережі або авіакомпанії) нав'язують туристичним компаніям свої умови співпраці, залишаючи мало можливостей для переговорів, що обмежує гнучкість туристичних компаній у формуванні конкурентоспроможних туристичних

продуктів і призводить до зниження їх рентабельності. Для того, щоб подолати вищезазначені проблеми та підвищити ефективність договірних відносин, необхідно розробити заходи з їх оптимізації. Одним із ключових напрямків є впровадження гнучких умов договорів, які враховують сезонність туристичного попиту, можливість зміни дат поїздок, кількості туристів та інших параметрів. Це дозволить туристичним компаніям оперативно реагувати на зміни ринку та уникати фінансових втрат у разі зменшення попиту на туристичні послуги [3].

Додатковим ефективним заходом покращення процесу договірної взаємодії є використання цифрових платформ для автоматизації процесів управління договірними відносинами. Впровадження сучасних інформаційних систем дозволить зменшити адміністративні витрати, підвищити прозорість процесів укладання договорів, контролювати виконання умов та зменшити кількість помилок у договірній документації. Наприклад, використання систем управління контрактами (Contract Management Systems) дозволяє автоматизувати процеси укладання, узгодження, підписання та моніторингу виконання договорів, що значно підвищує ефективність договірної діяльності [5].

Важливо розвивати партнерські відносини з постачальниками на основі довгострокових стратегічних альянсів, які сприяють підвищенню довіри між партнерами, зменшенню конфліктів і забезпеченню стабільності постачання туристичних послуг. Такі альянси дозволяють спільно вирішувати проблеми, що виникають, узгоджувати гнучкі умови договорів, а також створювати інноваційні туристичні продукти, які відповідають потребам клієнтів. Крім того, необхідно приділяти особливу увагу підвищенню кваліфікації працівників, які займаються управлінням договірними відносинами, зокрема у сфері юриспруденції, міжнародного права, економіки та управління ризиками, що дозволить уникати юридичних помилок, ефективніше вести переговори з постачальниками та укладати більш вигідні договори [4].

У ході дослідження було проаналізовано сучасний стан договірних відносин між туристичними компаніями та постачальниками послуг. Виявлено основні проблеми, серед яких: високі ризики невиконання зобов'язань постачальниками, відсутність гнучких умов у договорах, нечіткі та нерівні умови співпраці з великими постачальниками, що призводить до фінансових втрат, зриву туристичних турів та погіршення репутації компаній. Для вирішення цих проблем запропоновано комплекс заходів з оптимізації договірних відносин, а саме:

- впровадження гнучких умов договорів, що враховують сезонність та зміни попиту;
- управління ризиками за допомогою страхових механізмів та штрафних санкцій;
- автоматизація процесів управління договорами за допомогою цифрових платформ;
- стратегічні альянси для зміцнення партнерських відносин;

- підвищення кваліфікації працівників у сфері договірного права та управління ризиками;
- моніторинг ефективності договірних відносин за ключовими показниками.

Запропоновані заходи дозволяють знизити витрати, мінімізувати ризики, покращити якість обслуговування клієнтів та підвищити конкурентоспроможність туристичних компаній. Оптимізація договірних відносин сприятиме підвищенню ефективності діяльності туристичних компаній та зміцненню їхніх позицій на ринку туристичних послуг.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Даниленко-Кульчицька В. Особливості договірних взаємовідносин між туроператором, турагентом і туристом. *Галицький економічний вісник*. Тернопіль, 2014. № 1. С. 87-93
2. Брусільцева Г. М., Зима О. Г. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 214 с.
3. Гостюк В.І. Договірне регулювання відносин у сфері надання туристичних послуг. *Часопис Київського університету права*. 2014 №1. С. 163-168.
4. Козловський Є.В. Правове регулювання договірних відносин між туристичним підприємством і споживачем туристичних послуг. Київ : Центр учбової літератури. 2015.
5. Писаревський І. М., Погасій С. О., Андренко І. Б., Покоłodна М. М., Сегеда І. В. Організація туризму : підручник. Харків : ХНАМГ, 2008. 541 с.

Науковий керівник: PhD, доцент Осіпчук А. С.

**Міністерство освіти і науки України**  
**Національний університет біоресурсів і природокористування України**  
**Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця**  
**Національний університет харчових технологій**  
**Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного**  
**Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу**  
**Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства**

# **ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ**

## **ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ**

### **ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

**12 березня 2025 року, Київ**

**КИЇВ 2025**

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)*

**Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України:** збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

#### **Редакційна колегія:**

**Мельниченко С. В.** – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

**Сердюк М. Є.** – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

**Олюніна С. Л.** – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025