

- Тернопільського педагогічного університету. – № 2. – 2004. – С. 244 – 247.
5. *Падун М.М.* Проблеми екологізації в туризмі / *М.М. Падун* // www.ecologylife.ru.
 6. Розвиток туристичного бізнесу регіону / [Школа М.І., Ореховська Т.М., Корольчук О.П. та ін.]; за ред. М.І. Школи. – Чернівці : Книги-XXI, 2007. – 292 с.
 7. *Смаль В.В.* Світовий досвід розвитку екологічного туризму / *В.В. Смаль* // Український географічний журнал. – 2003. – № 4. – С. 58 – 64.
 8. *Смаль В., Сталь І.* Туризм і сталий розвиток / *В. Смаль, І. Смаль* // Вісник Львівського університету. – 2005. – Випуск 32. – С. 163 – 173.
 9. Стратегія розвитку та маркетингу туризму Івано-Франківської області до 2015 року від 20.02. 2007 р. № 215-9/2007 // www.rada.gov.ua.

Резюме:

Депутат Н.Н. ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ ТУРИЗМ В УКРАИНЕ: ПОНЯТИЕ, МОДЕЛИ ТА ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ.

Проанализированы основные понятия экологического туризма. Рассмотрены модели экотуризма в стране и предложено оптимальный вариант для Украины. Приведены сильные и слабые стороны развития экологического туризма в Карпатском крае. Совершено анализ основных проблемных вопросов и выделены пути их решения.

Ключевые слова: экологический туризм, туристическая деятельность, стабое развитие, природная среда.

Summary:

M. M. Deputat. ECOLOGICAL TOURISM IS IN UKRAINE: CONCEPT, MODELS AND FEATURES OF DEVELOPMENT.

The basic concepts of ecological tourism are analysed. The models of ecotourism are considered in the world, and the most optimum variant is offered for Ukraine. The strong and weak sides of development of ecological tourism are resulted in the region of Carpathians. The analysis of basic problem questions is done, and the ways of their decision are selected.

Key words: ecological tourism, tourist activity, steady development, natural environment.

Надійшла 28.09.2010р.

УДК 379.85

Ірина СМАЧИЛО

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИСТИЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

У статті проведено наукове обґрунтування рекомендацій щодо вдосконалення системи менеджменту туристичних організацій. Розроблено систему менеджменту туристичної організації, яка ґрунтується на динамічній ідентифікації тенденцій на ринку туристичних послуг, ранньому виявленні тенденцій зміни туристичних потоків, дослідженню закономірностей ринку туристичних продуктів й послуг та виробленні управлінських рішень, адаптованих до цих закономірностей. Включено в розроблену систему менеджменту інформаційну підсистему, призначену для збору й накопичення даних, потрібних для аналізу й подальшого прийняття рішень щодо менеджменту туристичної організації. Запропоновано практичні методи застосування розробленої системи менеджменту в роботі туристичної організації. Дано рекомендації щодо використання інформації, отриманої за допомогою обчислень з моделями, для вдосконалення державного регулювання в галузі туризму.

Ключові слова: система менеджменту, туристичні потоки, тренди, нелінійні виробничі функції, макроекономічні показники.

Постановка проблеми у загальному вигляді. За умов інтеграції економіки України в систему міжнародних економічних відносин важко назвати більш важливу і багатогранну сферу діяльності, ніж менеджмент, від якого в значній мірі залежать і ефективність виробництва, і якість обслуговування населення, і зовнішньоекономічна діяльність, яка була і залишається важливою складовою суспільного розвитку України. У зв'язку з цим зростає значення системи менеджменту зовнішньоекономічної діяльності організацій, в тому числі туристичних організацій.

Проблема удосконалення системи управління туристичними організаціями була завжди актуальною. За останні роки в Україні, яка володіє значним туристичним потенціалом, спостерігається підвищений інтерес вчених та спеціалістів до проблем розвитку туризму як високорентабельної галузі економіки та важливого засобу культурного розвитку громадян.

Водночас динамічний процес суспільних перетворень в Україні та реформування економічних відносин актуалізували проблему вибору оптимальних шляхів розвитку туристичних організацій. Це

зумовлює не лише потребу в теоретичному осмисленні суті та змісту їхньої діяльності, а й ставить на порядок денний питання розроблення науково обґрунтованих рекомендацій щодо створення ефективної системи менеджменту туристичних організацій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у теорію дослідження територіальних рекреаційних систем, методологію оцінки туристичного потенціалу та визначення соціально-економічної ефективності його використання, формування та реалізації туристичної політики зробили відомі українські вчені Адаменко О.М., Багров М.В., Балацький О.Ф., Веденічев Л.Ф., Генсірук С.А., Гринів Л.С., Долішній М.І., Євдокименко В.К., Жупанський Я.І., Живицький О.В., Жук П.В., Ігнатенко М.Г., Кравців В.С., Крачило М.П., Недашківська Н.Ю., Руденко В.П., Шаблій О.І., а також іноземні науковці Каспар К., Кріппендорф Й., Опашовський Г., Фреер В., Цюнд Р. та ін.

Однак тема розробки системи менеджменту не отримала достатнього висвітлення в спеціальній літературі, через що існують розбіжності, ускладнюється здійснення менеджменту і тому у статті зроблено спробу усунути цей недолік. Саме такий спосіб активізації використання потужного системного потенціалу є сьогодні найбільш реальним. Необхідність пошуку раціональних шляхів стимулювання туристичних процесів диктується також перспективою отримання відчутної економічної вигоди від діяльності туристичних організацій, яка може стати вагомим засобом оздоровлення всієї національної економіки.

Формулювання цілей статті. Для успішного керівництва туристичною організацією необхідно здійснювати менеджмент систематично та відкрито. Щоб досягти успіху, слід впроваджувати і підтримувати в робочому стані систему менеджменту, розроблену з метою постійного покращення результативності та ефективності діяльності організації, враховуючи потреби зацікавлених сторін.

Традиційно більшість науковців і фахівців виділяють в системі менеджменту організації наступні елементи [1-5] (рис.1).

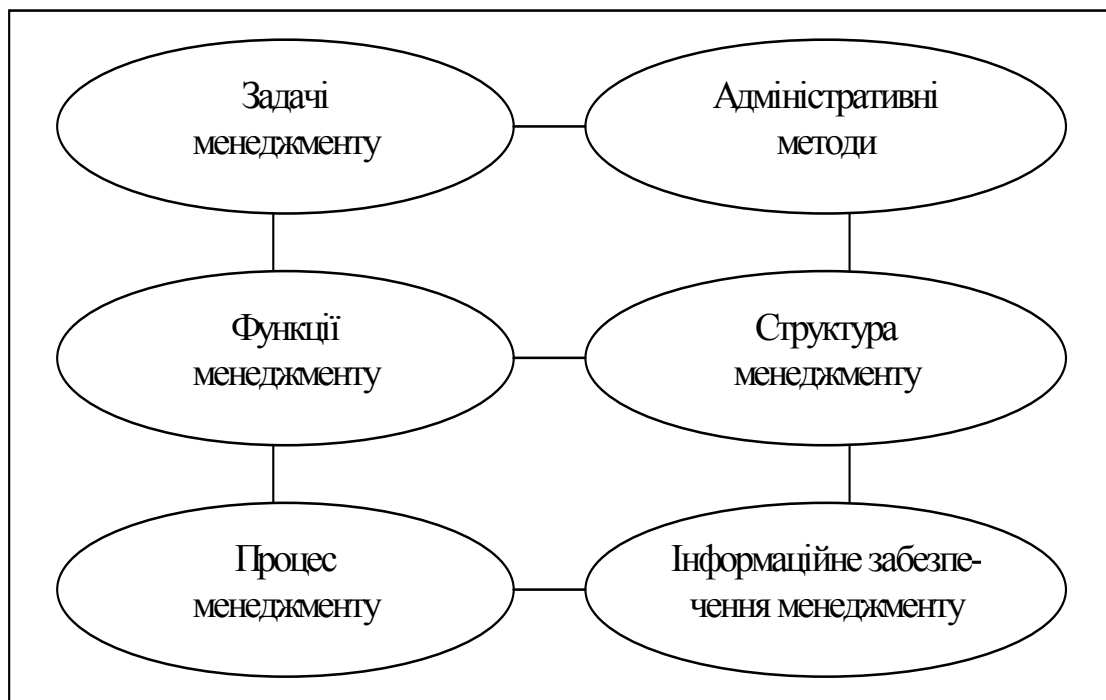


Рис. 1. Стандартна (традиційна) система менеджменту туристичної організації

Така система призначена для розв'язку універсальних задач, але не пристосована до динаміки туристичних потоків, тому необхідно розробити власну систему.

Виклад основного матеріалу. Особливості діяльності туристичних організацій вказують на те, що помилковим буде механічне перенесення в неї методів, моделей та форм керування з інших галузей. Ці особливості такі: туризм має велику глибину проникнення та складні взаємозв'язки між складовими елементами; в нього нечіткі цілі, які важко виміряти; менеджмент туризму полягає в його обмеженому впливі на регіон; сильний вплив справляє зацікавлена клієнтура; специфіка



Рис. 2. Схема функціонально-операційної підсистеми адаптивного менеджменту туристичної організації (початок)

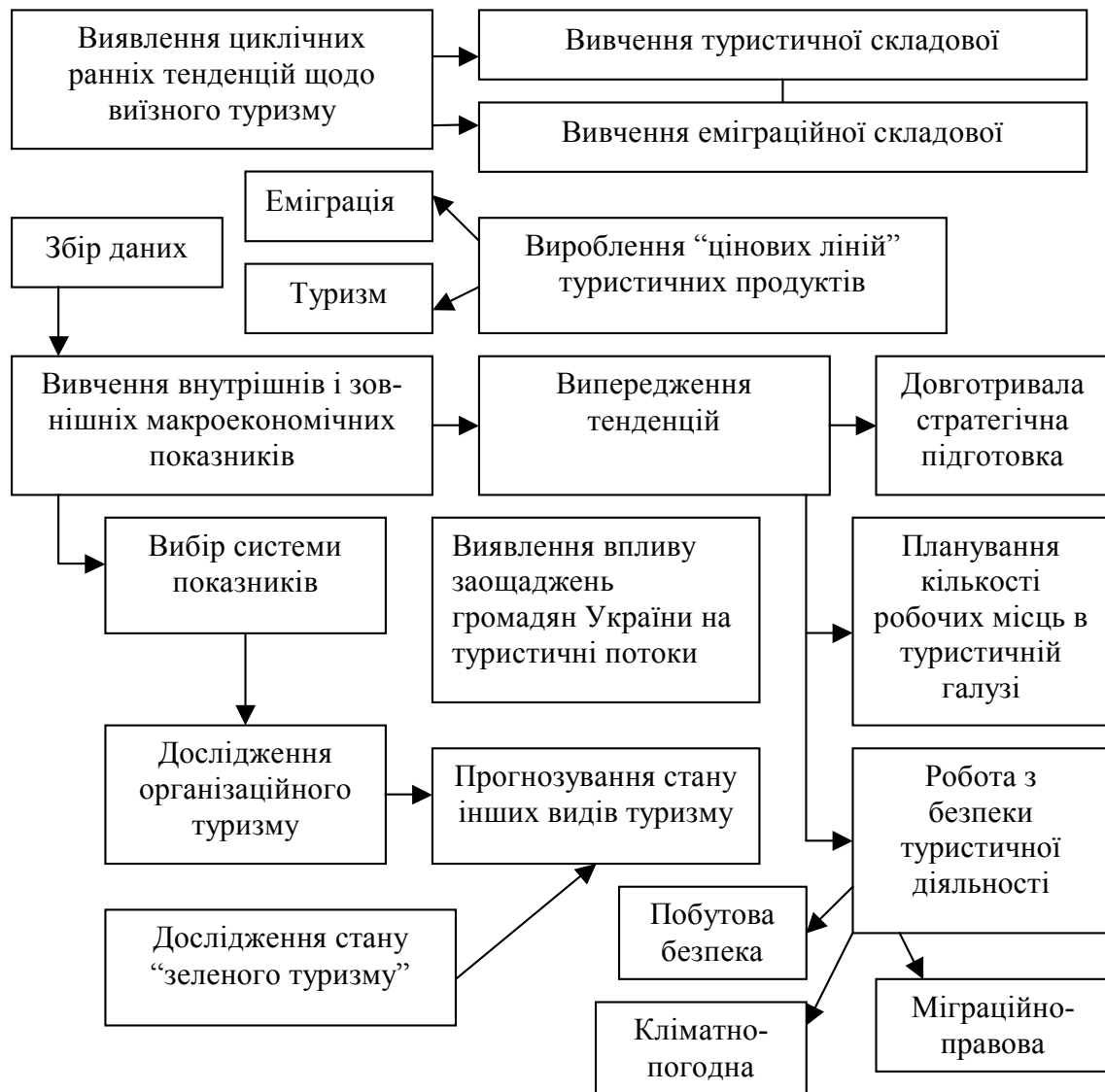


Рис. 2. (продовження). Схема функціонально-операційної підсистеми адаптивного менеджменту туристичної організації

туристичного продукту, його невіддільність від джерела формування; зовнішні ефекти туристичного продукту можна представити як специфіку туризму; особливість туристичного попиту через невідчутність і нездатність до зберігання продукту туризму; різноманітність споживачів туристичних послуг; високий вплив на розвиток туризму адміністративних чинників; комплексність туристичних послуг; сезонність туризму.

Під час дослідження особливостей роботи туристичних організацій встановлено, що в галузі туризму важливо розробити систему менеджменту туристичних організацій, яка б саме поєднувала ефективне управління організаціями з одночасним їх становленням як суб'єктів господарювання, що розвиваються, гнучко адаптуються до змінних ринкових умов, діють на ринку, випереджаючи його тенденції. Оскільки класичні методи організаційного менеджменту ґрунтуються на критеріях якості, повноти, своєчасності, безпеки надання послуг та товарів, мало придатні для умов непередбачуваного розвитку ринку туризму, тому необхідно розробити систему менеджменту, максимально адаптовану до динаміки туристичних потоків, зовнішніх та внутрішніх, туристичного споживання та інших тенденцій на ринку туризму.

На основі проведеного аналізу туристичної галузі запропоновано створити систему менеджменту туристичної організації в формі поєднання стандартних засобів менеджменту (рис. 1) із спеціально розробленою системою моніторингу та аналізу туристичної галузі (рис. 2).

В розгорнутому вигляді структурну схему системи моніторингу та аналізу ринкового стану туристичної галузі показано на рис. 2. Взаємодію систем моніторингу та аналізу з підрозділами

систем менеджменту туристичної організації показано на рис. 3. На рис. 1 показано загальну схему менеджменту туристичної організації, яка включає традиційні (стандартні) елементи менеджменту, яку необхідно доповнити особливими засобами управління й організації менеджменту, пов'язаними з аналізом туристичних потоків.

Система менеджменту розроблена на основі аналізу туристичних потоків, представлена на рис. 2. Вона складається з ряду заходів, які мають бути впроваджені послідовно або одночасно в залежності від їх функціонального змісту.

Встановлення ранніх тенденцій виконується за допомогою аналізу трендів та нелінійних виробничих функцій. При цьому важливо визначити економічні причини виявлення закономірностей, виявити кількісні їх характеристики, а також – з'ясувати, які нові структурні зміни помічаються в галузі туризму. Виявлення тенденцій спряження з дослідженням сезонності туристичних потоків.

Аналіз трендів дослідження сезонності має завершитися розробкою універсальних, незалежних від сезону туристичних продуктів; розробкою низки сезонних продуктів, пристосованих до природно-кліматичних змін; розробкою заходів, пов'язаних із змінами клімату (запасних, резервних туристичних продуктів, альтернативного відпочинку, тощо).

Друга група важливих заходів організації системи туризму – стосується формування сприятливого інформаційного середовища щодо українських туристичних ресурсів. Це, зокрема, мають бути інформаційні повідомлення, реклама, інші елементи інфраструктури на перетині питань туристичної привабливості та повідомлень про неї.



Рис. 3. Структурна схема менеджменту туристичної організації

Службовий туризм відрізняється сильною прив'язаністю до економічної активності “західного” та “східного” векторів розвитку української економіки. Тому для належного його обслуговування необхідно вести постійні спостереження за туристичними потоками осіб, що прибувають у відрядження, окремо з країн СНД і з Західних країн. І на цій основі готувати ресурси для їх прийому, беручи до уваги двохрічний період коливання, а також – відповідно, окремо для громадян СНД і країн Заходу, додаткове супутнє споживання.

Прибуток від туристичної діяльності сильно залежить від купівельної спроможності туристів. Тому, обслуговуючи їх, важливо запропонувати товари та послуги, пропорційні їх купівельній спроможності. Для західних туристів – це передусім пропозиція туристичних продуктів високої якості за ціною середньою і вище. Для службовців, що прибувають з країн СНД, необхідно розробити “цінові лінії”, починаючи від найдешевших основних туристичних продуктів й супутніх товарів, до найдорожчих. Щоб в такий спосіб забезпечити споживання для всіх можливих рівнів купівельної спроможності. Розробка “цінових ліній” основних туристичних продуктів та “цінових ліній”

додаткового споживання, має бути пов'язана з сучасними методами просування товарів на ринок туристичних послуг. Крім того, ці маркетингові методи мають бути окремо адресовані учасникам приватних, службових й організованих поїздок, й окремо приїжджим з СНД та інших країн.

Обслуговування виїзного туризму повинне починатися з виявлення ранніх тенденцій, які до того мають циклічний (коливний) характер.

Для обслуговування виїзних туристичних потоків важливо розділяти громадян, які їдуть відпочивати й потенційних мігрантів. В обох випадках, – для туристів й мігрантів, – необхідно розробляти “цінові лінії” туристичних продуктів та додаткового споживання, адже вони мають низьку купівельну спроможність.

Крім ідентифікації закономірностей щодо туристичних потоків, важливо в повній мірі використати дані аналізу показників, які відображають стан міжнародної економіки. Для цього необхідно взяти збір даних зовнішніх та внутрішніх макроекономічних показників, виявляючи їх вплив на туристичні потоки (моделями описаними в цій роботі), випереджаючи тенденції на ринку туристичних послуг. І на цій основі формувати довготривалу стратегію розвитку туристичної організації. При цьому важливо постійно уточняти систему макроекономічних показників, які беруться до уваги.

Крім того, для прогнозування стану туристичної галузі доцільно застосувати аналіз організованого туризму, що є своєрідним випереджаючим індикатором для решти його галузей. Постійне прогнозування тенденцій на ринку туристичних послуг має бути пов'язане з вивченням купівельної спроможності громадян України.

Випередження тенденцій та довготривале стратегічне планування в туристичній галузі має вимагати розширення кількості робочих місць та враховувати аспекти безпеки: побутової, природно-кліматичної та пов'язаної з міжнародними перевезеннями людей.

Висновки. Впровадження інформаційної системи відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних задач туристичного бізнесу. Експлуатація системи дозволяє турорганізації реалізувати програми ресурсозбереження шляхом зниження експлуатаційних витрат на утримання систем зв'язку, зниження енергоспоживання, уникнути пікових навантажень, збільшити продуктивність праці, поліпшити якість послуг, виконуваних робіт і підвищити кваліфікацію працівників турорганізації.

Запропонована система адаптивного та функціонального управління туристичною організацією виконує моніторинг ринку. Розроблена система менеджменту туристичних організацій ґрунтується на динамічній ідентифікації тенденцій на ринку туристичних послуг, ранньому виявленні тенденцій зміни туристичних потоків, дослідженню закономірностей ринку туристичних продуктів й послуг та виробленні управлінських рішень, адаптованих до цих закономірностей.

Перспективи подальших досліджень. Для подальшого розвитку розробленої системи менеджменту туристичної організації необхідно продовжити дослідження інформаційного забезпечення, яке ґрунтується на даних, які містяться в основі системи автоматизації обліку та управління роботи туристичної організації.

Література:

1. *Малинз Л.* Менеджмент и организационное поведение: Учеб.-практ. пособие / Пер. с англ. Т.Цеханович и др. – Мн.: Новое знание, 2003. – 1039 с.
2. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 352 с.
3. Менеджмент туризма: Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 320 с.
4. *Робіс С., Де Ченцо Д.* Основы менеджменту / Пер. з англ. *А. Олійник* та ін. – К.: Основи, 2002. – 671 с.
5. *Чудновский А. Д.* Менеджмент туризма: Учебник для студентов вузов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 285 с.

Резюме:

Смачило І.І. ПУТИ УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ТУРИСТИЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ.

В статье проведено научное обоснование рекомендаций относительно совершенствования системы менеджмента туристических организаций. Разработана система менеджмента туристической организации, которая основана на динамической идентификации тенденций на рынке туристических услуг, раннем выявлении тенденций изменения туристических потоков, исследованию закономерностей рынка туристических продуктов и услуг и выработке управленческих решений, адаптированных к этим закономерностям. Включена в разработанную систему менеджмента информационная подсистема, предназначенная для сбора и накопления данных, нужных для анализа и последующего принятия решений относительно менеджмента туристической организации. Предложены практические методы применения разработанной системы менеджмента в работе туристической организации. Даны рекомендации относительно использования информации, полученной с

помощью вычислений с моделями, для совершенствования государственной регуляции в отрасли туризма.

Ключевые слова: система менеджмента, туристические потоки, тренды, нелинейные производственные функции, макроэкономические показатели.

Summary:

Smachylo I.I. THE WAYS IMPROVEMENT OF THE SYSTEM MANAGEMENT OF TOURIST ORGANIZATIONS.

In the article the scientific ground of recommendations is conducted in relation to perfection of the system management of tourist organizations. The system management of tourist organization is developed which based on dynamic authentication of tendencies at the market of tourist services, early exposure of tendencies of change of tourist streams, to research of conformities to the law of market of tourist products and services and making of the administrative decisions adapted to these conformities to the law. The informative subsystem, intended for collection and accumulation of given, necessary for the analysis and subsequent acceptance of decisions in relation to the management of tourist organization, is plugged in the developed system of management. The practical methods of application of the developed system of management are offered in work of tourist organization. Recommendations are given in relation to the use of the information got by the calculations with models, for perfection of the state adjusting in industry of tourism.

Keywords: system management, tourist streams, trends, nonlinear production functions, macroeconomic indexes.

Надійшла 19.10.2010р.