

УДК 658.31

Щербан О. Я.,

здобувач кафедри теоретичної та прикладної економіки,
Дрогобицький державний педагогічний університет
імені Івана Франка, м. Дрогобич

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ОЦІНЮВАННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА

У статті розглянуто особливості економічної безпеки туристичного оператора та споживача послуги (туристу). Проаналізовано складові економічної безпеки туристичного оператора: безпека споживачів туристичної послуги (туристів); безпека виробників туристичних продуктів та надання туристичних послуг та безпека DESTИНАЦІЙ. Розкриті напрями забезпечення безпеки туристів, що користуються послугами туристичного оператора. Проаналізовано методи оцінювання економічної безпеки туристичного оператора, зокрема індикаторний, кваліметричний та декаплінг. Сформовано етапи дослідження економічної безпеки підприємства сфери послуг. Побудовано систему основних показників економічної безпеки туристичного оператора, що складається з чотирьох груп: економічне забезпечення, економічне незалежність, економічна захищеність та соціальна стабільність. Отримані індикатори в подальшому можливо використовувати при формуванні стратегії економічної безпеки туристичного оператора. Підвищення показників інтерактивного зв'язку зі споживачем можливо тільки при розвитку відповідних компетенцій персоналу телекомунікаційної компанії: лояльності, інноваційної сприйнятливості тощо. Запропоновано механізм управління конкурентоспроможністю послуг оператора телекомунікацій з урахуванням концепції «управління відносинами з клієнтами».

Ключові слова: економічна безпека, оператор, послуга, індикатори, продукт, турист.

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОГО ОПЕРАТОРА

Щербан О. Я.

В статье рассмотрены особенности экономической безопасности туристического оператора и потребителя услуги (туристу). Проанализированы составляющие экономической безопасности туристического оператора: безопасность потребителей туристической услуги (туристов) безопасность производителей туристических продуктов и туристических услуг (туристического оператора) и безопасность DESTИНАЦИЙ (от туристов, которые могут нанести вред). Раскрыты направления обеспечения безопасности туристов, пользующихся услугами туристического оператора. Проанализированы методы оценки экономической безопасности туристического оператора, в частности индикаторный, кваліметрический и декаплінг. Сформирован этапы исследования экономической безопасности предприятия сферы услуг. Построена система основных показателей (индикаторов) экономической

безпеки туристического оператора, состоит из четырех групп: экономическое обеспечение, экономическое независимость, экономическая защищенность и социальная стабильность. Полученные индикаторы в дальнейшем можно использовать при формировании стратегии экономической безопасности туристического оператора. Повышение показателей интерактивной связи с потребителем возможно только при развитии соответствующих компетенций персонала телекоммуникационной компании: лояльности, инновационной восприимчивости и тому подобное. Предложен механизм управления конкурентоспособностью услуг оператора телекоммуникаций с учетом концепции «управление отношениями с клиентами».

Ключевые слова: экономическая безопасность, оператор, услуга, индикаторы, продукт, турист.

METHODOLOGICAL ASPECTS OF EVALUATION OF ECONOMIC SECURITY OF TOURIST OPERATOR

Scherban O.

The economic security features of the tourism operator and service consumer were researched in the article. Components of the economic security of the tourism operator: safety of tourism services' consumers (tourists); security tourism products' producers and tourism services providing (tour operator) and security of the destinations (as tourists may harm). Areas of ensuring the tourists safety enjoying the services of the tour operator were identified. The assessment methods of the economic safety of tourism operator are analysed: indicator, qualimetric and decoupling. Study stages of the economic security of service providers are defined. The system of basic indexes (indicators) of economic security of tourism operator is proposed, consisting of four groups: economic provision, economic independence, economic security and social stability. The obtained indicators can be used in the future when creating the economic security strategy for tourism operator. Improvement of the indicators of interactive communication with consumers is only possible with the development of corresponding competencies of the telecommunications company's staff: loyalty, innovation receptivity, etc. A management mechanism of the competitiveness of the services of telecommunications operator is proposed based on the concept "customer relationship management".

Keywords: economic security, operator, service, indicators, product, tourist.

Постановка проблеми. Дослідження сфери туризму в аспекті економічної безпеки є важливим питанням розвитку туризму, у зв'язку з тим, що дана сфера має як позитивний, так і негативний вплив на людей, економіку і навколишнє середовище. Безпека розвитку туризму як комплексна соціо-еколого-економічна система здатна виступити як загроза, так і можливість зростання економіки приймаючих дестинацій. Тому удосконалення методологічних аспектів оцінювання економічної безпеки туристичного оператора набуває актуальності при активізації глобальних процесів в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам управління економічною безпекою у сфері туризму присвячені досягнення таких відомих фахівців: Гільорме Т. В. [1], Горський А. [2], Єлісеєва О. К. [3], Квасній Л. Г. [4]. Проблеми, що пов'язані з функціонуванням та розвитком світової туристичної галузі, висвітлені у працях таких

іноземних учених, як Р. Бартон, П. Бернекер, А. Бул, Дж. Інгрем, Ч. Робінсон, Г. Харріс, Дж. Холлоуей.

Метою статті є аналіз методів оцінювання та складових економічної безпеки туристичного оператора. Формування етапів дослідження економічної безпеки підприємства сфери послуг, побудова системи основних показників (індикаторів) економічної безпеки туристичного оператора.

Основні результати досліджень. Безпека в галузі туризму – сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму [8].

При цьому варто погодитися з думкою вчених [3,4,5], що економічна безпека туристичного оператора складається від трьох складових: безпека споживачів туристичної послуги (туристів); безпека виробників туристичних продуктів та надання туристичних послуг (туристичного оператора); безпека дестинацій (від туристів, які можуть завдати шкоди). Дефініція «безпека» багатогранна, тому на наш погляд, необхідно виділяти конкретний об'єкт безпеки. Але при оцінюванні економічної безпеки як можливості впливу (нівелювання внутрішніх ризиків) на систему показників розглядається два об'єкта: мікрорівень (туристичний оператор – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність) та нанорівень (турист – особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін) [8].

З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані [8]:

- інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі,
- необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);
- створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;
- забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);
- забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;
- забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;
- забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;
- оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

Існує декілька методів оцінювання рівня економічної безпеки туристичного оператора, кожен з яких має свої переваги та недоліки. Розглянемо деякі з них: індикаторний, кваліметрична оцінка та декамлінг.

Індикаторний підхід оснований на методиці оцінки рівня економічної безпеки держави. Формування системи індикаторів та розрахунок інтегрального індикатора економічної безпеки розглянуто у Методичних рекомендаціях щодо розрахунку рівня економічної безпеки 29 жовтня 2013 року N 1277 [6].

На підставі [1] визначено систему взаємопов'язаних етапів, що дає змогу дослідження економічної безпеки (рис. 1).



Рис. 1. Етапи дослідження економічної безпеки туристичного оператора при індикаторному підході

Джерело: [1]

Розрахунок інтегрального показника економічної безпеки туристичного оператора розглядається як сукупність чотирьох груп індикаторів: економічного забезпечення (організаційно-виробничі індикатори, техніко-технологічні індикатори, фінансово-економічні індикатори), економічної незалежності (індикатори зовнішньої залежності, індикатори внутрішньої залежності), економічної захищеності (індикатори економічного

збитку, індикатори інвестицій в туристичні послуги), соціальна стабільність (індикатори добробуту населення, індикатори умов праці персоналу) (табл. 2).

Таблиця 2. Система основних показників (індикаторів) економічної безпеки туристичного оператора

№ з/п	Найменування субіндексів (складових) показника економічної безпеки	Найменування індикатора
1	Економічне забезпечення	Організаційно-виробничі індикатори: достатність створення туристичних продуктів; можливість створення власних туристичних продуктів; об'єм посередницької діяльності із надання характерних та супутніх послуг, імідж
		Техніко-технологічні індикатори: зношення основних фондів; рівень технологій (програмне забезпечення)
		Фінансово-економічні індикатори: інвестиції в створення туристичних продуктів; ціни і тарифи; боргова безпека, валютна безпека, кредитна безпека, фінансове забезпечення відповідальності туроператора
2	Економічна незалежність	Індикатори зовнішньої залежності: частка імпорту в туристичних послугах; частка монопольного імпорту в туристичних послугах; взаємозалежність
		Індикатори внутрішньої залежності: баланс власності; державне регулювання туристичного ринків; рівень монополії туристичних продуктів та послуг
3	Економічна захищеність	Індикатори економічного збитку: відносний економічного збиток; від'ємний гудвіл
		Індикатори інвестицій в туристичні продукти: рівень інвестування; ефективність вкладень; термін окупності
4	Соціальна стабільність	Індикатори добробуту населення: доходи населення, соціальна захищеність туриста, яку забезпечує туристичний оператор, держава
		Індикатори умов праці персоналу: борги по зарплаті; травматизм; страйковий рух

Джерело: авторська розробка.

Туроператор для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку. Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро. Розмір фінансового забезпечення

туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро [8].

У Ліцензійних умовах провадження туроператорської та турагентської діяльності містяться вимоги щодо кваліфікаційних вимог до кадрового складу працівників у туроператора. Керівник туроператора, керівник філії, іншого відокремленого підрозділу туроператора повинен мати вищу освіту та стаж роботи в галузі туризму не менше 3 років або вищу освіту в галузі туризму. У штаті туроператора має нараховуватися не менше 50 відсотків фахівців, які мають стаж роботи в галузі туризму не менше 3 років або вищу освіту в галузі туризму [7].

Також при оцінюванні безпеки мають значення інтегрований показник, наприклад соціальна відповідальність туристичного оператора, іміджу тощо.

Кваліметрія передбачає структурування об'єкта вивчення (об'єкт у цілому – перший рівень спільності), поділ його на складові частини (другий рівень), які у свою чергу поділяються на частини (третій рівень) та ін. Кваліметрична оцінка економічної безпеки підприємства проводиться за такими етапами: формування ієрархічної системи, що зазвичай визначається схемою чи таблицею; оцінка експертами встановлення вагомості (важливості) показників: поєднання кількісних та якісних оцінок за певними правилами в загальну оцінку об'єкта.

Декаплінг існує двох видів: ресурсний декаплінг та декаплінг впливу. При дослідженні системи індикаторів економічної безпеки підприємства важливе урахування саме «декаплінгу впливу», що розглядається як зростання економічної ефективності та передбачає збільшення створення туристичного продукту та надання туристичних послуг одночасно зі зменшенням негативного впливу на навколишнє середовище. Такий вплив може виникати як внаслідок створення туристичного продукту або власне використання послуг, зокрема, на етапі «після їх споживання». Саме такий широкий спектр можливих проявів декаплінгу впливу ускладнює процес його визначення (вимірювання) [2]. Це пов'язано як з широким спектром можливих негативних наслідків, що необхідно враховувати, так і з наявністю або відсутністю даних за певним видом негативних проявів. Зокрема, можуть значно відрізнятись тенденції динамічних рядів за окремими компонентами.

Явище «декаплінгу впливу» є актуальним при використанні ресурсів, які можуть викликати загрозу для здоров'я людини та стану екосистеми або коли технологічні рішення створення туристичного продукту мають значний потенціал для зменшення загроз для людини та довкілля. Воно не завжди виникає внаслідок зменшення використання ресурсів або витрат в процесі виробництва. Досягнення ефекту декаплінгу досить часто потребує зміни процесів створення цих послуг, що потребує значних витрат.

Висновок. Отримані індикатори в подальшому можливо використовувати при формуванні стратегії економічної безпеки туристичного оператора. Значення індикаторів вимірюються у відсотках. Зменшення значення індикатора характеризує погіршення стану економічної безпеки підприємства. Для визначення інтегрального показника економічної безпеки підприємства проводиться нормування даних індикаторів.

1. Гільорме Т. В. Оцінка енергетичної безпеки при впровадженні технологій використання енергії відновлюваних джерел / Т. В. Гільорме, Л. В. Накашидзе // Східно-

Європейський журнал передових технологій. – 2015. – №4/8 (76).

2. Горський А. Ефект декаплінгу як критерії еколого-орієнтованого економічного розвитку України [Електронний ресурс] / А. Горський. – Режим доступу: <https://docviewer.yandex.ua/?url=ya-serp%3A%2F%2Feconomics-of-nature.net%2Fuploads%2Farchive%2F2014%2FGorsky.Pdf&lang=uk&c=555620dc96e7&page=4>

3. Єлісеєва О. К. Особливості управління діяльністю туристичних компаній / О. К. Єлісеєва, А. В. Галенко // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Економіко-статистичне моделювання та інформаційні технології в економіці», 1-2 березня 2012 р. – Дніпропетровськ, 2012. – Т. 1.

4. Єлісеєва О. К. Сучасний стан та розвиток туристичного ринку України / О. К. Єлісеєва, В. В. Павленко // Сучасний стан та проблеми розвитку статистики, обліку та аудиту в умовах глобалізації: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Дніпропетровськ, 9-10 квітня 2015р.). – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2015. – Т. 1.

5. Квасній Л. Г. Міжнародне співробітництво України у сфері туризму / Л. Г. Квасній, В. В. Паславська // Молодий вчений. – 2015. – №2(17). – Ч. 2.

6. Методика розрахунку рівня економічної безпеки України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://cct.com.ua/2013/29.10.2013_1277.htm

7. Про затвердження Ліцензійних умов провадження тур операторської та турагентської діяльності: Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Міністерства культури і туризму України від 11.09.2007 р. № 111/55 // Офіційний вісник України. – 2007. – № 74.

8. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 13.