

ЕКОЛОГІЧНІ ПРОБЛЕМИ

УДК 338.48

Шелеметьєва Т.В.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри міжнародного туризму,
Запорізький національний технічний університет

СУЧАСНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

У статті з урахуванням різних точок зору вчених уточнена сутність феномена «система управління», досліджено складові системи управління розвитком туризму та її специфіка та визначено, що багато проблем розвитку туристичної галузі виникає через невизначеність та нескоординованість дій суб'єктів управління внаслідок відсутності системності. Наслідком відсутності системності управління є неузгодженість дій суб'єктів управління у прийнятті та реалізації управлінських рішень, зниження якості діяльності всієї туристичної галузі та неефективне виконання її економічних та соціальних функцій. Встановлено, що система взаємодії в туризмі має такі складові: суб'єктів управління; об'єктів управління; внутрішні і зовнішні фактори для галузі, які впливають на діяльність суб'єктів; мета управління. Досліджено які етапи реформування зазнали центральні органи виконавчої влади в галузі туризму і розроблено систему управління розвитком туризму в Україні з урахуванням комунікаційних взаємозв'язків, яка забезпечить сталий розвиток туристичної галузі.

Ключові слова: система управління, суб'єкт управління, об'єкт управління, туристична галузь, комунікація, розвиток.

СОВРЕМЕННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ТУРИЗМА В УКРАИНЕ

Шелеметьєва Т.В.

В статье, с учетом различных точек зрения учёных, уточнена сущность феномена «система управления», исследованы составляющие системы управления развитием туризма и ее специфика и отмечено, что многие проблемы развития туристической отрасли возникают из-за неопределенности и нескоординированности действий субъектов управления из-за отсутствия системности. Следствием отсутствия системности управления является несогласованность действий субъектов управления в принятии и реализации управленческих решений, снижение качества деятельности всей туристической отрасли и неэффективное выполнение ей экономических и социальных функций. Установлено, что система взаимодействия в туризме имеет следующие составляющие: субъектов управления; объектов управления; внутренние и внешние факторы в отрасли, влияющие на деятельность субъектов; цель управления. Исследовано, какие этапы реформирования проходили центральные органы исполнительной власти в области туризма и разработана система управления развитием туризма в Украине с учетом коммуникационных взаимосвязей, которая обеспечит устойчивое развитие туристической отрасли.

Ключевые слова: система управления, субъект управления, объект управления, туристическая отрасль, коммуникация, развитие.

A MODERN SYSTEM OF MANAGEMENT OF TOURISM DEVELOPMENT IN UKRAINE

Shelemetieva Tetiana

In the article, taking into account different points of view of scientists, the essence of the phenomenon of "control system" is clarified. The components of the development management system and its specifics are explored. It is noted that many problems of the development of the tourist industry arise because of the uncertainty and inconsistency of the actions of the subjects of management due to the lack of systemic. The consequence of the lack of systemic management is the inconsistency of the actions of the management bodies in the adoption and implementation of management decisions, reducing the quality of the activities of the entire tourism industry and ineffective implementation of its economic and social functions. It is noted that the most effective management system should be based on the constant interaction between all subjects of the tourism industry, based on the interest of each of them in the stable development of the industry and the building of mutual partnerships. It is established that the system of interaction in tourism has the following components: management subjects; objects of management; internal and external factors for the industry that affect the activities of entities; purpose of management. It was investigated which stages of reform were experienced by the central executive authorities in the field of tourism. It is established that today the body that manages the tourism sector is the Department of Tourism and Resorts, which is an independent structural unit of the Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine. The system of tourism development development in Ukraine is developed taking into account communication interconnections which will ensure

the sustainable development of the tourism industry. It will consist of three levels: macroeconomic, mesoeconomic regional and microeconomic. The specificity of the interaction between all the subjects of management lies in their interdependence and complementarity, which is reflected in the numerous communications between them. To meet the needs of various socio-demographic groups in tourist services is an efficiently constructed system of communication between all management actors, which ensures the participation of all management entities in the development of managerial decisions at the sectoral level, coordination of their joint actions and implementation of adopted development programs.

Keywords: management system, subject of management, object of management, tourism industry, communication, analysis.

Постановка проблеми. Інтенсивний розвиток туристичної галузі перетворив її в прибуткову індустрію різноманітних послуг для задоволення потреб людей в пізнанні, комфорті, безпеці, відпочинку та сферу масового використання. Особливості управління в туристичній галузі свідчать про необхідність створення сприятливого клімату для її функціонування і розвитку. Це можливо, насамперед, при тісній співпраці всіх зацікавлених суб'єктів – туристичних організацій, споживачів і держави, проведення державної політики щодо сфери туризму на основі визнання її не тільки перспективною економічної галуззю, а й суттєвою складовою соціальної сфери, яка реалізує в своїй діяльності цілу низку найважливіших соціальних функцій. Але на даний час, як показує аналіз управління, цій діяльності бракує системності. Зазначені фактори актуалізують питання про аналіз функціонування сучасної системи управління в туристичній галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Роль туристичної галузі України в національній економіці, проблеми її становлення, розвитку та управління досліджували багато вчених, до них належать: Ю. Алексєєва, М. Барна, Д. Басюк, В. Герасименко, Г. Горіна, В. Кіптенко, В. Кифяк, О. Клочковський, Н. Корж, О. Любіцева, М. Мальська, О. Музиченко-Козловська, В. Семенов, Д. Стеченко, Т. Ткаченко та ін. Але варто зазначити, що багато проблем розвитку туристичної галузі виникає через невизначеність та нескоординованість суб'єктів управління внаслідок відсутності системності. Тому необхідна відповідна концептуальна опрацьованість сучасної системи управління розвитком туризму в Україні.

Постановка завдання. Метою статті є аналіз складових системи управління та розробка сучасної системи управління розвитком туризму в Україні з урахуванням комунікаційних взаємозв'язків, яка забезпечить сталий розвиток туристичної галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сьогодні розгляд туризму як сфери економіки і галузі господарства є дійсно актуальним. З позицій еконо-

міки туризм аналізується як прибутковий бізнес, який сприяє активізації економічних процесів, зростанню валютних надходжень і доходів, розвитку підприємств транспорту і зв'язку, створенню нових робочих місць у сфері громадського харчування, готельної справи, будівництва, що приносить прибуток до бюджетів всіх рівнів. Туристична галузь є специфічним і складним об'єктом управління. У менеджменті, система – це упорядкована сукупність елементів, між якими існує або може бути створена тісний взаємозв'язок. Система управління туризмом не є відокремленою, а існує як важливий елемент державної і регіональної систем управління. Як зазначає В.К. Кіптенко, система управління має такі ознаки:

- складається з множини (як мінімум двох) елементів (підсистем), ієрархічних і взаємопов'язаних через прямі і зворотні зв'язки;

- становить нерозривну єдність, цілісну систему для нижчих ієрархічних рівнів;

- має фіксовані зв'язки із зовнішнім середовищем [1].

На сьогоднішній день існує багато визначень системи управління, кожне з яких відповідає методології певного наукового розділу та, відповідно, наголошує на певному аспекті функціонування системи, її побудови, внутрішніх відносинах та ін. Зокрема вченими пропонуються такі визначення сутності феномена «система управління» (табл. 1).

На нашу думку, система управління в туристичній галузі є, система діяльності суб'єктів, які беруть участь в туристичній діяльності, а саме: органів державної влади та місцевого самоврядування, керівників суб'єктів на рівні туристичних фірм і асоціацій, самоменеджента споживачів. Таким чином, управління в туризмі є системою діяльності, елементами якої виступають різні види діяльності, що здійснюються керуючими суб'єктами.

Як і будь-яке системне утворення, сфера туризму характеризується своєю структурованістю, облік якої необхідний при конструюванні системи управління в туризмі. Система управління в туризмі має ряд властивих тільки їй особливостей, обумовлених специфічними

Таблиця 1. Тракткування сутності феномена «система управління»

Автори	Тлумачення сутності
А.Н. Алексєєв [2]	організаційне складне ціле, що складається з безлічі взаємодіючих елементів, у тому числі об'єкта й суб'єкта управління.
О.В. Крушельницька, Д.П. Мельничук [3]	упорядкована сукупність взаємозв'язаних елементів, які відрізняються функціональними цілями, діють автономно, але спрямовані на досягнення загальної мети.
О.Б. Моргулець [4]	сукупність взаємопов'язаних і взаємозалежних елементів: функцій, процесу, структури, механізму, суб'єкту і об'єкту.
А.К. Зайцев [5]	множина взаємопов'язаних елементів (ланок), які складають єдине ціле, та реалізують процес управління для досягнення поставлених цілей.
В.Г. Алієв [6]	керуюча (суб'єкт управління) та керована (об'єкт управління) системи, а також система зв'язків між ними.

Джерело: розроблено автором

властивостями послуг, що надаються туристичними підприємствами та організаціями. Тому для успішного здійснення туристичної діяльності, стійкості галузі необхідно визначити, в якому напрямку повинна вдосконалюватися робота управлінського апарату, щоб він вирішував і проблеми, які характерні для туристичних організацій. При цьому ефективність координації та узгодження інтересів суб'єктів туристичної діяльності залежить від якості правового та організаційного забезпечення управлінської діяльності в туристичній сфері.

Системність управління туристичною галуззю передбачає організацію взаємодії між суб'єктами для знаходження оптимального стану галузі, при якому інтереси і запити всіх учасників будуть максимально задоволені. Специфіка управління в туризмі відображена в структурі системи управління в галузі [1]. Питання організації ефективної системи управління повинні знаходитися в центрі уваги всіх суб'єктів управління в туризмі, зацікавлених в координуванні своїх дій і реалізації спільних програм розвитку галузі.

Нами відзначено, що найбільш результативна система управління повинна базуватися на постійній взаємодії між усіма суб'єктами туристичної галузі, заснована на зацікавленості кожного з них у стабільному розвитку галузі і вибудовуванні взаємних партнерських відносин.

Зазначимо, що при аналізі системи управління розвитком туризму необхідно акцентувати увагу на таких аспектах:

- вивчення видів системи управління, представлених в історії держави та існуючої системи управління розвитком туризму;
- виявлення наявності або відсутності регіональних особливостей в системі управління в туризмі;
- характеристика суб'єктів, що займаються управлінням в туристичній галузі;
- визначення видів відносин між діючими суб'єктами управління, які є оптимальними.

Туризм є галуззю, в якій відносини між усіма учасниками ринку будуються на постійній взаємодії і взаємозалежності. Вивчати систему управління в туризмі неможливо без виявлення специфіки комунікацій. А тому для дослідження системи управління розвитку туризму важливо простежити, наскільки ефективно побудовані комунікації між усіма суб'єктами управління, наскільки вони оперативні і гнучко можуть реагувати на зміни у зовнішньому середовищі, в якому

обсязі можуть впливати на динаміку розвитку галузі та зміни. Саме грамотно вибудована, налагоджена і надійна мережа комунікацій між усіма партнерами дозволяє кожному окремо взятому суб'єкту туристичного ринку захистити себе, своїх споживачів і партнерів від нестабільності зовнішнього середовища наявних ринків і кризових наслідків.

Управлінська діяльність неможлива без комунікацій. Саме тому комунікативна функція є специфічною для управління туристичною галуззю. Комунікації знаходяться в основі самого туризму і розкриваються через сервісно-управлінську функцію в діяльності суб'єктів туризму [7].

Туристична галузь залежить від здійснюваних в її рамках комунікацій не тільки в силу того, що є сферою послуг, а й тому, що вона пронизана комунікаціями різного рівня, вони уможливають саме її існування, оскільки туризм – це комунікації між партнерами, між постачальником і споживачем туристичних послуг, між органами державної влади, місцевого самоврядування та суб'єктами туристичного ринку, між туристами і місцевим населенням, тобто, комунікації шикуються між представниками різних культур. Саме спільна зацікавленість змушує їх вибудовувати взаємовигідні схеми і шукати варіанти співпраці.

Так як туристична галузь має переважно комерційний характер, більшість її суб'єктів основною метою своєї діяльності бачить, безумовно, в отриманні прибутку. Внаслідок цього стає очевидним, наскільки важливим є усвідомлення суб'єктами управління тих наслідків, в тому числі економічних, які можуть з'явитися в результаті неефективного функціонування системи управління і взаємодії між усіма представниками туристичного ринку. Саме зацікавленість в ефективній організації взаємодії суб'єктів управління туризмом в ході вироблення управлінських рішень здатна мотивувати туристичні підприємства шукати взаємовигідні варіанти співпраці, визнаючи пріоритет загальних інтересів над індивідуальними.

На наш погляд, система взаємодії в туризмі має такі складові:

- суб'єктів управління – споживачів послуг, органів влади, суб'єктів туристичної індустрії і їх асоціацій, а також їх інтереси і ресурси;
- об'єктів управління – туристичну діяльність;
- внутрішні і зовнішні фактори для галузі, які впливають на діяльність зазначених суб'єктів: фактори

Таблиця 2. Еволюція системи державного регулювання та управління туризму в Україні

Рік	Назва центрального виконавчого органу з туризму в Україні
1989-1993	Відсутня державна структура керування туризмом.
1993-2000	Державний комітет з туризму, підпорядкований Кабінету Міністрів України.
2000-2001	Державний комітет молодіжної політики, спорту й туризму.
2001-2002	Державний департамент туризму.
2002-2006	Державна туристична адміністрація, прямо підлегла Кабінету Міністрів України.
2006-2010	Міністерство культури й туризму, у його складі Державна служба туризму та курортів.
2010-2014	Міністерство інфраструктури України з функціями з реалізації державної політики у сфері туризму; приєднується до нього Державне агентство з туризму та курортів.
2014-2016	Державне агентство України з туризму і курортів було ліквідовано, а його функції покладені на Міністерство інфраструктури України та Міністерство економічного розвитку і торгівлі України
з 2016 по теперішній час	Департамент туризму та курортів, який є самостійним структурним підрозділом апарату Міністерства економічного розвитку і торгівлі України (Мінекономрозвитку).

Джерело: складено автором на основі [9; 10, с. 69]

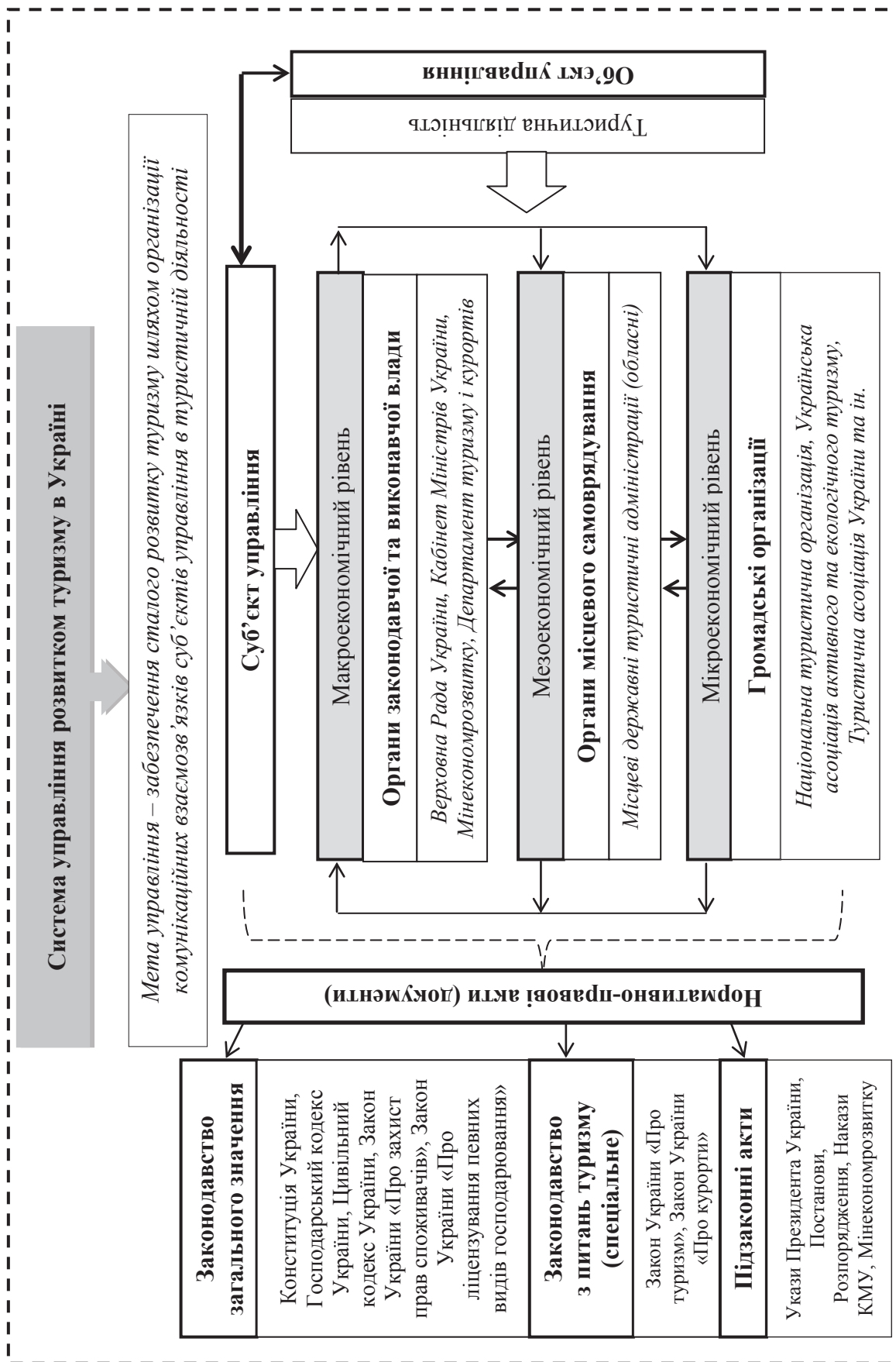


Рис. 1. Структура сучасної системи управління розвитком туризму в Україні

Джерело: розроблено автором

середовища (інтеграція, глобалізація, ризики, кризисність), характеристики суб'єктів управління;

– мета управління – підвищення результативності взаємодій і комунікацій суб'єктів управління в туристичній діяльності.

Стосовно останньої складової зазначимо, що на думку О.В. Музиченко-Козловської метою управління в системі державного управління туризмом в Україні є «...сприяння розвитку туризму шляхом підтримки співпраці держави, туристичних організацій та туристів» [8]. На нашу думку, мета управління безпосередньо пов'язана з результативністю і ефективністю функціонування туристичної галузі. Її досягнення передбачає, на нашу думку, вибудовування системи управління на основі партнерства. Оцінка результативності функціонування туристичної галузі дозволить визначити, чиї інтереси реалізуються в процесі управління туризмом, тобто результативність визначає ступінь задоволення споживачами послуг, суб'єктами туристичного бізнесу і органами державної влади станом туристичної галузі, її функціонуванням. При цьому важливо відзначити, що ефективність функціонування туристичної галузі і системи управління є більш складним явищем, ніж результативність, оскільки вона фіксує не тільки результат туристичної діяльності, а й якість послуг, що надаються, їх суспільну значимість, ступінь задоволеності споживачів.

В якості підсистем управління в туризмі нами виділені наступні:

– зовнішнє управління, яке представлено державною регламентацією і регулюванням галузі;

– внутрішнє професійне управління та самоменеджмент на рівні галузі і туристичних підприємств.

На рівні державного управління туристичною галуззю – зовнішнього управління – керуючими суб'єктами виступають органи державної влади та місцевого самоврядування, які нормативно регулюють галузь, керованими суб'єктами – виконавчі органи державної влади та місцевого самоврядування, що відповідають за реалізацію прийнятих нормативних актів, а також представники туристського бізнесу і туристи, чия діяльність регулюється відповідними нормативними актами.

Державні організації в системі управління розвитком туризму в Україні представлені органами законодавчої та виконавчої влади [9]. Центральні органи виконавчої влади в туристичній галузі зазнали наступні етапи реформування (табл. 2).

Тобто, сьогодні органом, який здійснює управління у сфері туризму, виступає Департамент туризму та курортів, який є самостійним структурним підрозділом апарату Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. При цьому контроль за ринком туристичних послуг покладений саме на Мінекономрозвитку.

На рівні внутрішнього професійного управління керуючими суб'єктами є керівники компаній туристичного сектора – туроператорів, турагентів, страхових

компаній, консульств та візових центрів, авіакомпаній, готельного сектора, а також керівники галузевих асоціацій, які приймають управлінські рішення, що формують туристичну галузь і беруть участь в регуляції відносин один з одним і зовнішнім середовищем в процесі створення і реалізації туристичного продукту. На рівні самоменеджмента споживачі туристичних послуг організовують свій відпочинок самостійно або за допомогою агентств, визначають критерії для підбору туру, беруть участь у його підготовці.

Виходячи з цього пропонуємо наступну сучасну систему управління розвитком туризму в Україні, яка буде складатися з трьох рівнів: макроекономічний, мезоекономічний регіональний та мікроекономічний (рис. 1). Специфіка взаємодії між усіма суб'єктами управління полягає в їх взаємозалежності і взаємодоповнюваності, що знаходить відображення в багаточисельних комунікаціях між ними. Кожен із суб'єктів управління має свої повноваження в сфері управління туристичними послугами. У той же час їх об'єднує здійснення функції контролю на всіх етапах створення і реалізації туристичного продукту. Задоволенню потреб різних соціально-демографічних груп в туристичних послугах служить ефективно збудована система комунікацій між усіма суб'єктами управління, що забезпечує участь усіх суб'єктів управління у виробленні управлінських рішень на галузевому рівні, координацію їх спільних дій та реалізацію прийнятих програм розвитку.

Висновки з проведеного дослідження. Отже, туристична галузь виступає у вигляді системно вибудованої сукупності взаємопов'язаних між собою функціонально-організаційних зв'язків між суб'єктами туристичної діяльності. Це визначає функціонування галузі, в тому числі специфіку управління взаємодією в туристичній сфері. Здатність керуючих суб'єктів до здійснення всього комплексу управлінських функцій, вміння розробляти і реалізовувати оперативні та стратегічні проекти в туристичній галузі має своєю кінцевою метою надання споживачам туристичних послуг певного рівня і якості. На наш погляд, задоволеність споживачів названими параметрами, може бути розглянута у вигляді непрямого показника ефективності системи управління розвитком туризму. Поряд з цим важливим показником результативності функціонування системи управління розвитком туризму виступає оцінка її суб'єктами, що здійснюють внутрішнє професійне управління. Для оптимізації системи управління розвитком туризму в Україні необхідно: удосконалення нормативно-правового регулювання туристичної галузі; посилення мотивації в розвитку пріоритетних видів туризму; усвідомлення всіма суб'єктами складної взаємодії в галузі та необхідності в координуванні свої зусиль. Ефективність прийнятих суб'єктами управління рішень в туризмі буде залежати від усвідомлення ними цього взаємозв'язку і необхідності співвідношення прийнятих рішень з діями інших суб'єктів управління.

1. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник. Київ : Знання, 2010. 502 с.

2. Алексеев А.Н. Исследование систем управления. Учебно-методический комплекс. Москва : Изд. центр ЕАОИ, 2008. 195 с.

3. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом Навчальний посібник. Видання друге, перероблене й доповнене. Київ, «Кондор». 2005. 308 с.

4. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 384 с.

5. Зайцев А.К. Исследование систем управления : учебн. пособие. Нижний Новгород : НИМБ, 2006. 123 с.
6. Алиев В.Г. Теория организации: учебник / под общ. ред. проф. В.Г. Алиева. Москва : Экономика, 2003. 431 с.
7. Гапоненко А.Л., Савельева М.В. Теория управления: учебник для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2015. 342 с
8. Музиченко-Козловська О.В. Економічне оцінювання туристичної привабливості території : монографія. Львів : Новий світ-2000, 2012. 176 с.
9. Мацкевич Н.М., Ковальчук Н.М., Овчаренко Т.Г. Структура управління в галузі туризму. Педагогіка, психологія та медико-біологічні проблеми фізичного виховання і спорту. 2009. № 9. С. 92–94.
10. Управління регіональним розвитком туризму : навч. посібник / за ред. В.Ф. Семенова. Одеса, 2011. 225 с.

E-mail: t.shelemetieva@gmail.com