

УДК: 338.48:005.591.6(477)



Л. Г. Шморгун,

д.е. н., професор кафедри публічного управління та гуманітарних наук, Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв, Україна

Н. І. Гладинець,

аспірат кафедри публічного управління та гуманітарних наук, Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв, Україна



ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНОЮ ГАЛУЗЗЮ В УКРАЇНІ

Анотація. В статті розглянуто особливості розвитку індустрії туризму в Україні, розкрито сучасні напрями інновацій у туристичній сфері та визначено інноваційні підходи до удосконалення управління туристичною галуззю.

Ключові слова: *туристична галузь, управління, інновації, інвестиції, інфраструктура, розвиток.*

Постановка проблеми. Індустрія туризму в Україні має тенденцію до зростання під впливом розширення попиту на туристичні послуги та її визнання на державному рівні однією із перспективних галузей економіки. Швидкому розвитку сприяє євроінтеграційний рух України та розширення політичних, економічних, наукових і соціокультурних зв'язків між Україною та іншими державами світу. Проблемами розвитку туризму в Україні залишаються недостатність чіткого планомірного регулюючого впливу з боку держави, а також

неефективне та нераціональне використання природних ресурсів. Недостатньо розвинена інфраструктура, низький рівень транспортного обслуговування туристів та населення стають на заваді швидкому підвищенню та поширенню туристичного іміджу країни. Україна також відстає від інших держав із подібним рекреаційно-туристичним потенціалом за якістю надання туристичних послуг. В цих умовах постає проблема в необхідності нових інноваційних підходів до управління туризмом з метою активізувати потенціал розвитку туристичної галузі. Тому дослідження особливостей та проблем удосконалення управління туристичною галуззю мають важливе значення для подальшого розвитку цієї сфери.

Аналіз основних напрямів досліджень за даною проблемою. Питанням теорії та практики управління туризмом і, зокрема, особливостям інновацій в туристичній сфері, приділяли увагу Н.Ф. Алексєєва, О. Давидова, С.В. Мельниченко, Р.О. Мірошник, Г.І. Михайличенко, Б. Никифоров, В.С. Новиков, Рубан В.В., І.В. Щир та ін. Варто зауважити, що відомі дослідження не розкривають проблем інноваційних шляхів удосконалення управління туристичною галуззю в умовах посткризового розвитку. Тому є необхідність у вивченні та удосконаленні інноваційних підходів до управління туризмом.

Мета статті – визначення теоретичних засад щодо інноваційних підходів до удосконалення управління розвитком туристичної галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Туристична сфера неухильно зростає у всьому світі й вносить свій вклад у створення робочих місць і зростання добробуту різних країн і регіонів.

За даними Всесвітньої туристичної організації ООН (ЮНВТО), 2016 рік став сьомим роком поспіль стійкого зростання після глобальної фінансово-економічної кризи 2009 року. Подібного періоду неперервного, стабільного зростання міжнародного туризму не спостерігалось з 60-х років ХХ століття. У 2016 році чисельність міжнародних туристів, подорожуючих світом, зросла на 300 мільйонів у порівнянні з докризовим показником 2008 року. Чисельність міжнародних туристичних прибуттів сягнула у загальному підсумку 1 млрд 235 млн. Очікується, що у 2017 році кількість міжнародних туристичних прибуттів по всьому світу зросте на 3–4%. [2]

За оцінкою ЮНВТО, внесок туризму до світового валового внутрішнього продукту з урахуванням непрямого ефекту становить 10 відсотків. Загальна кількість робочих місць, що прямо або опосередковано стосуються сфери туризму, становить 11 відсотків.[1] Передбачається, що туристичний рух до 2020 року зросте до 1,6 млрд туристів за рік, які витратять 2 трлн дол. США, тобто 5 млрд на день.

Сфера туризму та курортів стає однією з основних галузей, що впливає на загальний стан і тенденції як світової, так і національної економіки, оскільки пов'язана з діяльністю більш як 50 галузей і продукує економічні, культурні, інноваційні, зовнішньо-політичні та інші ефекти.

ООН об'явила 2017 рік Міжнародним роком стійкого туризму в інтересах розвитку, визнаючи значення туризму для забезпечення світового прогресу.

За останні роки туристична галузь України демонструє надзвичайну життєстійкість, незважаючи на всі труднощі, особливо ті, що пов'язані з питаннями безпеки.

Варто зазначити, що Україна має усі передумови для інтенсивного розвитку внутрішнього та іноземного туризму. Але на світовому ринку туристична галузь України є практично неконкурентоспроможною через відсутність належної матеріально-технічної бази; сучасних засобів розміщення туристів; туристичної інфраструктури; кваліфікованих спеціалістів з організації та розвитку туризму; недостатність закладів харчування та малорозвинутої індустрії розваг; недостатність орієнтування туристичних фірм на закордонні подорожі. Тому для подальшого розвитку туристичної діяльності інноваційний підхід є найбільш актуальним.

Для оцінки негативних процесів, які спостерігаються у галузі туризму, доцільно проаналізувати ситуацію із обсягами та географією міжнародних туристичних потоків в Україну.

Незважаючи на широкий перелік країн, з яких туристи приїжджають в Україну, їх переважну частину становлять громадяни з колишнього СРСР, і насамперед з Росії, Білорусі та Молдови (57 % від усіх іноземних туристів у 2016 році). Потік громадян, які в'їхали з Російської Федерації, суттєво скоротився, проте все одно становив майже 1,5 млн осіб у минулому році. Щодо інших країн, то найбільше Україну відвідують туристи з Німеччини та Польщі (табл.1) [3]. При цьому лише 0,25% всіх іноземних громадян, які в'їхали, зазначили туризм як мету поїздки, ще 1,25% – як культурний, спортивний, релігійний обмін тощо.

Більшість громадян, які можуть розглядатися як іноземні туристи, фактично такими не є, а відвідують Україну зі службовими або приватними цілями (наприклад, для ведення приватного бізнесу). Все це може свідчити про недостатність розвитку в Україні організованого туризму.

Таблиця 1

В'їзд іноземних громадян в Україну за країнами, з яких вони прибули, та виїзд громадян України в інші країни у 2016 році (за даними Адміністрації Держприкордонслужби України)

Країна	Кількість іноземних громадян, які в'їхали в Україну, – усього ¹	Кількість громадян України, які виїжджали за кордон, – усього ¹
1	2	3
Усього	13333096	24668233
у тому числі:		
Азербайджан	105606	27238
Болгарія	37821	54162
Вірменія	35273	22403

Закінчення таблиці 1

1	2	3
Білорусь	1822261	1114457
Канада	30281	21
Китай	19599	20480
Франція	54152	92733
Грузія	48432	104517
Німеччина	171118	275987
Індія	14047	55
Ізраїль	216638	146379
Італія	77787	122294
Молдова	4296409	1655775
Російська Федерація	1473633	3859820
Словаччина	410508	886120
Польща	1195163	10111086
США	138006	36040

¹ Без обслуговуючого персоналу транспортних засобів та транзиту. Джерело: [3]

Розвиток туристичної галузі України в процесі розширення інформатизації, зростання рівня технологічності сфери послуг в післякризових економічних умовах повинен ґрунтуватись на впровадженні інновацій у процес управлінської та виробничо-господарської діяльності підприємств та організацій цієї сфери, що, у свою чергу, потребує інвестиційних вкладень.

Варто відмітити, що для різних країн мотиви та причини інновацій туристичної сфери відрізняються. Для України туристичному бізнесу притаманні такі риси: загострення конкуренції; необхідність попереджати виїзд громадян України до місць відпочинку, аналогічних за умовами до вітчизняних регіонів; гармонійне поєднання привабливих умов відпочинку та мандрівок для повного задоволення потреб найвибагливіших туристів; перехід від економіки пропозиції до економіки попиту. [4]

У світовій практиці основні напрями спрямування інновацій в туристичній сфері пов'язані з удосконаленням сервісу з метою підвищення якості для забезпечення комфортного відпочинку; застосуванням енерго- та ресурсозберігаючих технологій; транспортним обслуговуванням. [5]

Одне із найбільш вдалих визначень категорії «інновацій в туризмі», на наш погляд, надав В. Новіков, який визначає туристичні інновації «як результат дій, спрямованих на створення нового або зміну існуючого туристичного продукту, освоєння нових ринків, використання передових інформаційних і телекомунікаційних технологій, вдосконалення надання туристських, транспортних і готельних

послуг, створення стратегічних альянсів для здійснення туристського бізнесу, впровадження сучасних форм організаційно-управлінської діяльності туристичних підприємств». [6]

Автори також підтримують думку, відповідно до якої під інноваціями у туристичній сфері необхідно розуміти системні заходи, які мають якісну новизну та призводять до позитивних зрушень, що забезпечує стійке функціонування і розвиток галузі у регіоні.[7]

Ґрунтуючись на положеннях Генеральної угоди про торгівлю послугами, інноваційна діяльність в туризмі розвивається за трьома основними напрямками[6]: впровадження нововведень, пов'язаних із розвитком системи та структури управління туристичним бізнесом (організаційні інновації); маркетингові інновації, що дають змогу охоплювати потреби цільових споживачів або залучати неохоплених на цей період клієнтів; періодичні нововведення (продуктові інновації), спрямовані на зміну споживчих властивостей туристичного продукту, його позиціонування і конкурентні переваги.

Усі три напрями впливають на зміни в процесі управління, хоча найбільш системно керівні процеси і структури змінюються під впливом організаційних нововведень. Розглянувши запропоновані різними авторами варіанти напрямів інноваційного розвитку туризму [5, 6, 7, 8], доцільно виділити такі підходи до удосконалення управління туристичною галуззю, подані у таблиці 2.

Таблиця 2

Інноваційні підходи до удосконалення управління основними складовими туристичної сфери

Складові туристичної сфери діяльності	Інноваційні підходи до удосконалення управління
1	2
Туристичний продукт	<ul style="list-style-type: none"> - організація управління випуском нових видів туристичних продуктів (послуг) із забезпеченням комплексного управління якістю; - управління пошуком новітніх розробок і технологій для використання у туризмі, систематичний пошук і впровадження найкращого досвіду (бенчмаркінг)
Сфери діяльності, пов'язані з туризмом	<ul style="list-style-type: none"> - використання під час управління виробництвом інноваційних туристичних продуктів і послуг нових ресурсів (зокрема ІТ-ресурсів і технологій); - навчання кадрів з метою ефективної реалізації їх інтелектуального потенціалу, високотехнологічного опрацювання процесу обслуговування;

Закінчення таблиці 2

1	2
Організатор (юридична особа або приватний підприємець, який здійснює реалізацію туристичного продукту)	<ul style="list-style-type: none"> – реорганізація та укрупнення; об'єднання конкуруючих суб'єктів на основі використання сучасних технологій; – управління діяльністю туроператора з укладання і виконання договорів з третіми особами, що надають окремі нові або вдосконалені послуги, що входять до складу інноваційного туристичного продукту; – удосконалення кадрової політики (оновлення та заміна кадрового складу, система підвищення кваліфікації, перепідготовки працівників, впровадження стимулюючих мотиваційних систем, переведення співпраці у колективі на якісно новий рівень); – раціональна економічна та фінансова діяльність; – управління організацією активної рекламної діяльності; – поглиблене використання комунікаційних технологій та продуктів, створення та обробка баз даних;
Учасник	- управління пошуком і використанням нових споживачів і нових ринків збуту туристичних послуг

Джерело: розробка авторів із використанням [6, 7].

На процес управління впливають чинники внутрішнього та зовнішнього середовища.

До чинників зовнішнього середовища належать, перш за все, законодавча база, державна політика щодо розвитку галузі та забезпечення фінансовими ресурсами, зокрема доступність кредитування, інші форми державної та недержавної, але законної, підтримки підприємств.

До чинників внутрішнього середовища належать:

- політика і стратегія туристичного підприємства;
- наявність у колективі працівника-ініціатора;
- підтримка інноваційних ідей з боку керівництва;
- сприяння експериментам;
- використання мотиваційних систем, які включають різні форми заохочення творчої та інноваційної діяльності;
- наявність спеціалізованого підрозділу з реалізації нововведень;
- необхідний рівень фінансових можливостей;
- розвинені комунікаційні системи;
- організаційно-технічна готовність до реалізації нововведень;
- чітко спланована система управління персоналом, його інтелектуальним потенціалом.

Під впливом чинників формуються основні завдання щодо управління розвитком туристичної галузі як на державному, галузевому, так і на приватному рівнях.

Економічне зростання галузі можна визначити моделлю, що ґрунтується на інноваційному типі розвитку і передбачає зміну самих понять науково-технічного прогресу і економічного розвитку. З'явилися нові пріоритети: інтелектуалізація виробничої діяльності, екологічність (зелена економіка), використання високих та природоохоронних технологій тощо. Така модель потребує нової державної інноваційної політики ефективного стимулювання інновацій, розвитку наукомістких та скорочення природно-експлуатуючих галузей [8].

Туризм можна представити багатовекторною та мультигалузевою сферою і тому складною для запровадження радикальних інновацій. Сфера послуг має галузі, які пропонують ринку нові високі технології (зокрема ІТ зростають найбільшими темпами). Новими напрямками використання ІТ для туризму є: запровадження мобільного Інтернету, електронних каталогів пропозицій, поширення on-line-бронювання не лише в роботі з ритейловими агентствами, а й безпосередньо з клієнтами. Прикладами, які ілюструють інноваційну діяльність і напрями подальшого розвитку галузі, є: неординарні ідеї, що просувають бізнес туризму, автоматизація і доступність довідкової інформації, розробка нових туристичних маршрутів, програмне забезпечення і програмні рішення та ін. Одним з таких прикладів є зелений туризм.

Зелений туризм є ефективним засобом вирішення економічних проблем, характерних для сільської місцевості, який стимулює розвиток підприємництва та збільшує обсяг фінансових надходжень до місцевих бюджетів. На сучасному етапі процес розвитку туристичної діяльності сільських територій потребує організації кластерних об'єднань. Створення туристичного кластера дозволить підвищити конкурентоздатність території на туристичному ринку за рахунок синергетичного ефекту, зокрема й підвищення ефективності роботи підприємств і організацій, які входять в кластер, стимулювання інновацій, стимулювання розвитку нових напрямів. [9]

В Україні визначені нові цілі розвитку туристичної галузі до 2026 року (затверджена урядом Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року визначає державні завдання для забезпечення прискореного розвитку цієї сфери).[1]

Запровадження Стратегії передбачається за напрямками, серед яких: забезпечення безпеки туристів та захист їх законних прав та інтересів, імплементація законодавства ЄС у сфері туризму, забезпечення комплексного розвитку територій, зокрема створення сприятливих умов для залучення інвестицій у розбудову туристичної інфраструктури, удосконалення системи професійної підготовки фахівців сфери туризму, формування та просування позитивного іміджу України як країни, привабливої для туризму. Реалізація плану передбачається за рахунок коштів державного, місцевих бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством, а обсяг фінансування визначатиметься щороку з урахуванням конкретних завдань і реальних можливостей.

Основними показниками ефективності Стратегії є збільшення до 2026 року в'їзного туристичного потоку в Україну у 2,5 раза у порівнянні з 2015 роком, витрат туристів під час подорожей в Україні до 80 млрд гривень, а також обсягу капітальних інвестицій у сферу туризму та курортів до 6,6 млрд. гривень.

Це дозволить збільшити надходження до місцевих та зведеного бюджетів у 10 разів. Кількість робочих місць у туристичній галузі зросте у 5 разів (до 440 тис. працюючих).

Розвиток туристичної галузі позитивно впливатиме на економічне зростання і зайнятість у країні. Враховуючи, що туризм – це складний міжгалузевий комплекс, його розвиток потребує системного підходу до регулювання соціально-економічних взаємовідносин інших галузей економіки на державному і регіональному рівнях.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Маючи туристичні ресурси, Україна неповною мірою забезпечує розвиток туристичної галузі та її використання в якості конкурентних переваг на світовому і європейському туристичних ринках.

Підняття рівня якості вітчизняних туристичних послуг до європейських стандартів, удосконалення туристичної інфраструктури та транспортних шляхів сполучення, прискорення розвитку вітчизняного туризму та зростання туристичних потоків як з України, так і з близького зарубіжжя, збільшення інвестиційної привабливості вітчизняного туристичного сектору потребує вдосконалення нормативно-правової бази у сфері туризму; розроблення чіткого плану дій щодо досягнення конкурентоспроможності туристичної галузі України; інноваційних підходів до управління розвитком сфери туризму.

Для забезпечення ефективного економічного розвитку сільських територій важливо створення оптимальних умов для розвитку туристичної діяльності, зокрема сільського зеленого туризму. Формування туристичного кластеру зеленого туризму, як інноваційного інструменту розвитку підприємництва, дозволить вирішити соціально-економічні проблеми села та забезпечить сталий розвиток й конкурентоспроможність сільських територій.

Удосконалення управлінням розвитку туристичної сфери пов'язано з державною підтримкою як однієї із перспективних галузей економіки України, здатної відігравати роль локомотиву в процесі економічного зростанням та сприяти його прискоренню, і з факторами зростання внутрішнього та зовнішнього платоспроможного попиту на туристичні послуги.

Все це актуалізує подальші дослідження щодо виявлення нових, конкурентоспроможних моделей управління і ведення бізнесу в туристичній сфері, спрямованих на ефективну діяльність та формування і досягнення конкурентних переваг на внутрішньому і зовнішніх ринках туристичних послуг.

Список використаної літератури

1. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 року № 168-р “Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року” [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/control/ru/cardnpd?docid=249826501>

2. TourismStatistics / World Tourism Organization [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.e-unwto.org/toc/unwtotfb/current>

3. Державна служба статистики України. Офіційний веб-сайт. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

4. Жосану В.А. Культура народов Причерноморья. – 2012. – №221. – С.189–190.
5. Алексеева Н.Ф., Рубан В.В. Особливості інноваційної діяльності у туристичному бізнесі. [Електронний ресурс] – Режим доступу:
6. <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=74442>
7. Новиков В.С. Инновации в туризме: учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.С. Новиков. – М: Издательский центр «Академия», 2007 – 208 с.
8. Мірошник Р.О., Щир І.В. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Проблеми економіки та управління. – 2013. – №754. – С.41-46. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/miroshnyk.htm
9. Никифоров Б. Інновації в туризмі НТТР [Електронний ресурс] – Режим доступу: [//blog.liga.net/user/bnikiforov/article/14068.aspx](http://blog.liga.net/user/bnikiforov/article/14068.aspx)
10. Кужель В.В. Інноваційні інструменти розвитку підприємств сільського (зеленого) туризму в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: [//www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4098](http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4098)

Леонид Григорьевич Шморгун,

д.э.н., профессор кафедры публичного управления и гуманитарных наук, Национальная академия руководящих кадров культуры и искусств, Украина

Неля Ивановна Гладинец,

аспирант кафедры публичного управления и гуманитарных наук, Национальная академия руководящих кадров культуры и искусств, Украина

Аннотация. В статье рассмотрены особенности развития индустрии туризма в Украине, раскрыты современные направления инноваций в туристической сфере и определены инновационные подходы к совершенствованию управления туристической отраслью.

Ключевые слова: туристическая отрасль, управление, инновации, инвестиции, инфраструктура, развитие.

Leonid Shmorgun

Doctor of Economics, professor of Public Administration and Human Sciences, National Academy of Culture and Arts, Ukraine

Nelya Gladynets

Aspirant and the Department of Public Administration and Human Sciences, National Academy of Culture and Arts, Ukraine

Innovative approaches to improve the management of tourist industry in Ukraine

Abstract. The features of the tourism industry in Ukraine, revealed current trends of innovation in the tourism sector and identifies innovative approaches to improve the management of the tourism industry are considered in the article.

Keywords: tourism industry, management, innovation, investment, infrastructure, development.