

УДК 332.02

О.І. Угоднікова, М.Ю. Кутнікова, Д.О. Тіхонова

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Харків

РОЛЬ СОЦІАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗВИТКУ ТУРИСТСЬКОЇ СФЕРИ РЕГІОНУ

Стаття присвячена актуальним питанням запровадження соціальних технологій у сфері туризму та готельного господарства. У статті проведено аналіз підприємств сфери гостинності, як елементів туристського комплексу, та системний аналіз туристського потенціалу регіону. На основі аналізу визначено рекомендації щодо можливостей розробки і запровадження інноваційних соціальних технологій на практиці.

Ключові слова: туризм, Харківська область, ресурси, SWOT-аналіз, SPACE-аналіз, соціальні технології, інновації.

Туристична галузь – це важливий чинник надходжень до бюджету держави. Вона також сприяє розвитку таких сфер, як будівництво, транспорт, торгівля, сільське господарство тощо. Індустрія туризму є системою багатофункціональною, від ступеню її розвитку залежить економіка країни. Зараз, коли країна знаходиться у скрутному становищі, важко прогнозувати, куди піде новий виток туризму – вгору чи вниз.

Кожна область має значний туристичний потенціал. Вигідне геополітичне положення, унікальна культурна, архітектурна та історична спадщина, комфортні кліматичні умови, людські, природні та оздоровчі ресурси – все це є в регіоні. Але попри сприятливі умови, слід відзначити, що туризм в області має свої особливості та проблеми розвитку.

Важливими умовами для розвитку туризму є підготовка висококваліфікованих кадрів та вклад у розвиток соціально-культурної сфери. Підвищення результативності людської діяльності через сервісне обслуговування – головна мета фахівця сфери обслуговування та туризму. Та ефективність обслуговування залежить від соціальних технологій, тобто від розробки методик раціонального, цілеспрямованого і результативного соціального впливу.

Соціальні технології в широкому сенсі слова – це особлива галузь наукового знання, яка ставить і обґрунтовує питання про те, яким чином і в якій послідовності можливі специфічні операції з результатами пізнавальної діяльності [1].

З огляду на сучасність, ми можемо сказати, що соціальні технології допомагають вирішувати різноманітні конфлікти у соціумі; знімати напругу, яка виникла у суспільстві. З їх допомогою можна також попереджати катастрофи та ризиковані ситуації.

Соціологія, теорія соціальної роботи, теорія управління, право, соціальна педагогіка – все це можна розглянути у якості основи для соціальної роботи, принципів і теоретико-методологічних закономірностей, відкритих соціальним наукам.

Соціальне благополуччя людей залежить від спільною діяльністю суб'єктів та об'єктів соціальної роботи [2].

Соціальні технології характеризуються наступними ознаками. Вайнола Р. Х. у своїй роботі виділяє наступні характеристики соціальних технологій:

1. Суб'єктивний зміст соціальних технологій (процеси соціального розвитку ініціюються, розвиваються чи гальмуються в першу чергу лідерами і відповідно до цього будуються процеси управління, керівництва, зміни окремих мікросоціумів).

2. Соціальні технології побудовані на суб'єкт-суб'єктних стосунках.

3. Соціальні технології і технології соціальної роботи, мають комплексний характер.

4. У більшості випадків зміст соціальних технологій має превентивний характер [3, с.21].

Інноваційні соціальні технології – процесуально структурована сукупність прийомів і методів, спрямованих на вивчення, актуалізацію та оптимізацію інноваційної діяльності, в результаті якої створюються і матеріалізуються нововведення, що викликають якісні зміни в різних сферах життєдіяльності, орієнтовані на раціональне використання матеріальних, економічних і соціальних ресурсів [4]. Оскільки, суспільство постійно змінюється, то застосування традиційних методів для вирішення соціальних проблем недостатньо. Тому з'являються соціальні інновації, які диктує саме життя.

Зокрема, поштовхом для створення і поширення телефонів довіри, за допомогою яких надається анонімна психологічна допомога людям у стресових ситуаціях, появи соціальних притулків стала невідомість соціальних проблем за допомогою традиційних методів.

Соціальні інновації посилюють процеси соціальної мобільності, на що не здатні деякі традиційні форми і методи забезпечення соціальних гарантій [5, с.126]

Соціальні інновації — це широке поняття, яке охоплює і природно-історичні зміни, що ламають

традицію і відкривають шлях новому, і нові ідеї, що перебудовують суспільство, і проектну діяльність суб'єктів управління, яка створює нові цілі і структури. Іншими словами, соціальні інновації генерують соціально зумовлений розвиток. Крім того, саме вони формують інноваційне середовище, що сприяє технологічним інноваціям, забезпечує їх дифузю, підвищення ефективності використання, зменшення інноваційних витрат та негативних побічних ефектів.

На жаль, українське суспільство не має зараз потужних креативних сил, які спроможні стати базою і дієвим суб'єктом для істотних соціальних інновацій.

Дуже несприятливим для інноваційного розвитку в Україні є прагнення звести модернізацію до технологічних змін, які, безумовно, є життєво важливими, але, нездійсненними у соціально нерозвинутому середовищі.

Актуальним постає питання – як співвіднести технологічні і соціальні складові модернізації, якісно новий рівень соціальної інженерії, підвищення рівня інноваційної культури, розвиток сильного громадянського суспільства. Для цього необхідно створити якісно нові національні інноваційні системи, які будуть складатися з сукупності інститутів, відносин, соціальних практик. Саме вони створять основу інноваційного типу розвитку і закріплять досягнуті на цьому шляху результати. Тому, необхідно постійно досліджувати структуру та особливості соціально-інноваційного потенціалу суспільства, а також визначати методи його підвищення [6].

Щодо туристської сфери, то вона включає в наступні елементи:

1. міжгалузевий сектор виробництва послуг та товарів туристичного споживання
2. супутні і обслуговуючі туризм галузі економіки.

Для визначення міжгалузевого сектора економіки науковці використовують терміни «туристична індустрія» або «рекреаційно-туристичний комплекс».

Якщо розглядати туристський комплекс на прикладі Харківського регіону, то слід відмітити, що цей регіон має перспективи для входження до найбільш розвинутих у туристичному відношенні регіонів України та Європи. Тому що Харківський регіон має такі переваги, як:

1. вигідне геополітичне розташування;
2. комфортні мікрокліматичні умови;
3. різноманітний ландшафт;
4. історико-культурну та архітектурну спадщину;
5. розвинуту мережу транспортного сполучення;
6. достатні людські, матеріальні та природно-оздоровчі ресурси.

На основі проведеного SWOT-аналізу виділимо основні фактори, які перешкоджають розвитку туристського комплексу регіону.

До факторів, які заважають розвитку внутрішнього туризму Харківської області можна віднести:

- застарілість туристської інфраструктури в регіоні, незадовільний стан об'єктів туризму, моральний та фізичний знос матеріально-технічної бази санаторно-курортної сфери;
- перевага виїзного туризму над внутрішнім;
- недостатнє фінансування туристської галузі на регіональному рівні;
- невідповідність обслуговування у готелях та інших послуг вартості за ці послуги, низька кваліфікація персоналу, відсутність системності у підготовці кадрів для туристської сфери;
- відсутність маркетингової політики, яка мала б бути направлена на просування харківського турпродукту та ін.

Проведений SWOT-аналіз дає можливість зробити висновок, що за наявності цілеспрямованої регіональної політики можливо нейтралізувати слабкі сторони туристської галузі регіону.

Щоб сфера туризму приносила прибутки, органи державної влади та місцевого самоврядування повинні створити умови для державно-приватного партнерства у зазначеній галузі; поглибити транскордонне співробітництво; використати транзитні можливості регіону, його економічного, ділового, наукового, гуманітарного та соціального потенціалу. Пріоритетними напрямками розвитку туризму мають бути розвиток в'їзного, внутрішнього та соціального туризму на основі сталого розвитку, який передбачає забезпечення збереження, відтворення та відновлення туристичних ресурсів [7].

Подібна програма розвитку дозволить:

- 1) Задовольнити потреби туристів у отриманні якісних послуг.
- 2) Створити додаткові робочі місця.
- 3) Збільшити надходження у місцевий бюджет.
- 4) Збільшити інвестиційну привабливість регіону.
- 5) Підвищити добробут жителів регіону.

Комплекс цих дій та заходів дозволить сформувати привабливий імідж Харківського регіону та дозволить залучити додаткові фінансові надходження.

SPACE-аналіз є наступним кроком після проведення SWOT-аналізу. Це — комплексний метод, призначений для оцінювання ситуації та вибору стратегій. Шершеньова З. Є. виділяє чотири групи системних критеріїв оцінювання організації у SPACE-аналізі:

- економічний потенціал (або «фінансова сила»);
- конкурентні переваги;
- привабливість галузі (бізнес-напряму);
- стабільність середовища (зовнішні умови бізнесу).

Кожен із критеріїв складається з певного переліку факторів, що знаходять вираз у відповідних показниках [8, с. 189].

Авторами було розглянуто підприємства готельного господарства: готель N та N1.

SPACE-аналіз готелю N показав, що підприємство займає агресивну позицію на ринку готельного господарства. Така позиція характерна для організацій, що працюють у привабливих галузях в агресивному оточенні. Основні небезпеки такої позиції полягають у високій можливості появи нових конкурентів і дестабілізації середовища в цілому.

Судячи по напрямку вектора – підприємству слід дотримуватися наступальних стратегій, що відповідає агресивній позиції.

Агресивна позиція характерна для привабливих галузей в стабільному оточенні. Тому, готелю N, згідно з проведеним SPACE-аналізом, необхідно знайти кандидатів на поглинання в галузі, збільшити частку ринку, концентрувати ресурси на продуктах та послугах, що забезпечують найбільшу перевагу над конкурентами.

Напрямок діяльності готелю повинен бути направлений на дослідження та вибір альтернатив.

SPACE-аналіз бутік-готелю N1 визначив позицію підприємства як агресивну, аналогічно до готелю N.

Агресивний стан типовий для привабливого виду економічної діяльності з незначною невизначеністю обстановки. За допомогою фінансового потенціалу компанія може отримати конкурентні переваги, які вона може зберегти і примножити. Становище готелю на ринку дозволяє активно інвестувати кошти у розвиток, намагаючись збільшити свою частку на ринку. Механізми стратегії направлені на:

- розширення виробництва і продажів;
- цінову війну з конкурентами;
- освоєння нових секторів ринку;
- пошук нових партнерів, дистриб'юторів, клієнтів;
- просування брендів.

Отже, У статті було проведено системний аналіз, що полягає у розгляді підприємств готельного господарства, які є частиною туристського комплексу регіону. Взаємопов'язаний аналіз показав наступне. Головною проблемою недостатнього розвитку туризму в Харківському регіоні виявляється відсутність організованої системи заходів з боку державної та муніципальної влади. У регіону також є бага-

то можливостей для розвитку туризму: необхідно розвивати екологічний туризм, розширювати перелік послуг, що надаються. За допомогою SPACE-аналізу готелів ми визначили, що підприємства сфери гостинності займають переважно агресивну позицію у стратегічній перспективі і їм необхідно розробляти заходи щодо збільшення частку ринку.

Література

1. *Інновації у соціальних технологіях [Електронне джерело]*. – Режим доступу: <http://ua-referat.com/>
2. *Інноваційні технології в соціальній роботі [Електронне джерело]*. – Режим доступу: <http://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=586258>
3. *Вайнола Р. Х. Технологізація соціально-педагогічної роботи: теорія та практика. Навчальний посібник/ За ред проф. С. О.Сисоєвої – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2008. – 134 с.*
4. *Інноваційні соціальні технології [Електронне джерело]*. – Режим доступу: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_new_philosophy/513
5. *Лукашевич М.П. Теорія і методи соціальної роботи / М.П.Лукашевич, І.І. Мигович. – К.: МАУП, 2003. – 168 с.*
6. *Соціальні інновації: поняття, види, суб'єкти О.О. Набатова, кандидат економічних наук Національний університет «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого» [Електронне джерело]*. – Режим доступу: http://library.nulau.edu.ua:8088/bitstream/123456789/3901/1/Nabatova_58.pdf
7. *Концепція розвитку туризму в харківській області до 2020 року [Електронне джерело]*. – Режим доступу: http://www.ts.lica.com.ua/b_text.php?type=3&id=8096&base=77
8. *Шершньова З. Є. — Підручник. — 2-ге вид., перероб. і доп. — К.: КНЕУ, 2004. — 699 с.*

Рецензент: д. е. н., проф. І.М. Писаревський, Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова, Харків.

Автор: УГОДНІКОВА Олена Ігорівна
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Харків, аспірант

Автор: КУТНІКОВА Марія Юріївна
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Харків, студент

Автор: ТИХОНОВА Дар'я Олександрівна
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Харків, студент

THE ROLE OF SOCIAL TECHNOLOGIES IN DEVELOPMENT OF REGION TOURISM INDUSTRY

O. Uhodnikova, M. Kutnikova, D. Tikhonova

The article is dedicated to topical questions of implantation of social technologies in tourism and hospitality business. In the article was made an analysis of hospitality business firms as an element of tourism complex, and system analysis of potential of region tourism. The base of analysis defines the recommendations to opportunity of development and realize innovation social technologies.

Key words: tourism, Kharkiv region, resources, SWOT-analysis, SPACE-analysis, social technologies, innovations.