

МІЖНАРОДНЕ СПІВРОБІТНИЦТВО УКРАЇНИ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

Паславська В.В.

Національний університет «Львівська політехніка»

Квасній Л.Г.

Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка

В статті розглянуто основні засади міжнародного співробітництва в сфері туризму в Україні. Проаналізовано проблеми міжнародного співробітництва в сфері туризму, роль і значення співпраці державних (урядових) установ, різних громадських організацій та некомерційних структур з метою максимального сприяння розвитку туристського обміну між країнами. Автором обґрунтовано доцільність активної політики держави щодо підтримки та розбудови туристичної сфери, розвитку туристичної індустрії, міжнародного співробітництва України в сфері туризму та створення умов для підвищення привабливості регіонів для іноземних і внутрішніх туристів.

Ключові слова: міжнародне співробітництво, державне регулювання, сфера туризму, туристичний потенціал, туристичні послуги.

Постановка проблеми. На сьогоднішній час сфера туризму є однією з найбільш перспективних, динамічних і прибуткових галузей світового господарства. Стосовно України, сфера туризму акумулює наявний в Україні природно-рекреаційний потенціал, належне використання якого може призвести до отримання значних доходів. Зростаюча значущість туризму характерна для ХХ – початку ХХІ ст. Його роль зводиться не лише до впливу на економіку, а й на усвідомлення необхідності розвитку зв'язків між народами різних країн світу та для взаємопізнання їх історії, культури, традицій. Нині туризм став послом дружби у міжнародних відносинах. Аналіз розвитку туризму свідчить про те, що сучасні туристичні потоки формуються під впливом чинників, які сягають історією давніх епох. Це пояснюється намаганням сучасної людини пізнати навколишній світ, встановити зі сусідніми народами торговельно-економічні, культурні та інші зв'язки. Тому велике значення в даному напрямку відіграє активна політика держави щодо підтримки та розбудови туристичної сфери, розвитку туристичної індустрії, міжнародного співробітництва України в сфері туризму та створення умов для підвищення привабливості регіонів для іноземних і внутрішніх туристів, а також підвищення якості туристичних послуг і забезпечення їх комплексності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню питання регулювання та розвитку сфери туризму є об'єктом дослідження багатьох вітчизняних вчених. Основні аспекти формування та функціонування механізму державного регулювання туристичної галузі, розробка та обґрунтування напрямків його вдосконалення знайшли своє відображення у наукових працях вітчизняних вчених таких як: Л.М. Донченко [1], К.В. Жадько [2], С.Г. Захарова [3], А.Х. Іляшенко [4], Є.В. Козловський [5], О.А. Мельниченко [6], Н.І. Остап'юк [7] а інших.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Не зважаючи на наявність досить великої кількості наукових досліджень, оптимізація міжнародного співробітництва України в сфері туризму й досі не є достатньо ефективною. Більшість актуальних питань в сфері міжнародного туризму на сьогодні є недостатньо врегульованими і цілеспрямованими.

Метою статті є дослідження ролі міжнародних організацій в регулюванні туризму в Україні та визначення ролі України в системі міжнародних економічних відносин на сучасному етапі розвитку.

Виклад основного матеріалу. Динамічність розвитку туристичних послуг, урізноманітнення суспільних функцій та зростання ролі туризму як галузі господарства в умовах глобалізації потребують розробки питань узгодження туристської діяльності з природними, соціокультурними, еколого-економічними, інформаційно-технологічними можливостями як окремих країн і регіонів, так і світового господарства в цілому. Практика свідчить про те, що роль багатостороннього співробітництва набуває все більш актуального значення. Стан розвитку туризму в Україні та зростання туристичних послуг в Україні дає змогу констатувати факт, що за своїм туристично-рекреаційним потенціалом Україна має всі можливості стати туристичною державою світового рівня. Розширення міжнародних зв'язків відкриває нові шляхи для просування національного туристичного продукту на світовому ринку, залучення його до світового інформаційного простору та передового досвіду організації туристичної діяльності.

Україна відкрита для міжнародного туристичного співробітництва, яке повною мірою віддзеркалює загальноєвропейські інтеграційні політичні та соціально-економічні процеси, враховує основні загальнонаціональні пріоритети. [2] Виходячи з національних інтересів, міжнародна туристична політика України є багатовекторною; вона реалізується на засадах економічної доцільності та взаємовигідної співпраці з конкретною країною або регіоном, враховує особливості певного туристичного ринку.

Міжнародне регулювання туризму в Україні охоплює розробку і реалізацію комплексу міжнародних заходів, спрямованих на підтримку сталого розвитку сфери туризму, впорядкування туристичної діяльності, забезпечення їх скоординованої взаємодії та ефективне управління окремими секторами туристичної індустрії.

Нині цілеспрямована та системна діяльність щодо розвитку міжнародних туристичних зв'язків є чинником інтеграції України до європейської спільноти, розвитку національної економіки та культури, ефективного використання наявних туристичних ресурсів.

Створення численних міжнародних туристичних організацій має на меті упорядкувати та регулювати туристичну діяльність різних країн. Це зумовлено інтенсивним зростанням обсягів та розширенням кордонів міжнародного туризму, який виходить на позиції провідної галузі світової економіки. Міжнародні організації в регулюванні туризму виступають однією з найбільш ефективних форм багатосто-

роннього співробітництва України та інших держав, які є їх членами. [3]

Міжнародні організації в регулюванні туризму представляють собою об'єднання державних та національних організацій неурядового типу, призначених для досягнення загально визначених цілей у сфері туризму. Розрізняють міжурядові і неурядові міжнародні організації. Якщо членами міжнародних організацій виступають тільки держави, то такі організації називаються міжурядовими. Якщо членами організації виступають національні об'єднання, союзи або асоціації, та їх називають неурядовими.

Основним напрямом діяльності у сфері міжнародного регулювання туризму залишається розбудова договірної-правової бази зовнішніх відносин, укладання міжнародних угод міжурядового та міжвідомчого характеру про співробітництво в галузі туризму. Головною складовою міжнародних зв'язків є розвиток інституційного співробітництва, оскільки через безпосередню участь у діяльності світових і міжнародних структур усіх рівнів практично реалізуються договірні відносини, активізується входження України до світового туристичного простору.

До міжурядових міжнародних об'єднань відносяться ООН та ряд спеціалізованих її утворень. До забезпечення необхідних умов розвитку міжнародного туризму мають безпосереднє відношення такі спеціалізовані утворення ООН: Економічна і соціальна рада ООН, Міжнародна організація праці, Міжнародний валютний фонд, Всесвітня метеорологічна організація, Світова організація торгівлі тощо. Багато міжнародних організацій співробітничать з туристичними організаціями, що сприяє розвитку і гармонізації туризму. [5]

Ще у 20-тих роках ХХ століття почався процес створення всесвітніх, континентальних і регіональних організацій. Нині їх налічується понад 200. Нинішнє членство України у Всесвітній туристичній організації значно підвищило імідж і авторитет України у туристичному співтоваристві, створило передумови подальшого розвитку національного туризму відповідно до тенденцій світового туристичного ринку із залученням до інформаційної мережі, інвестиційних пропозицій, системи підготовки кадрів, наукових досліджень, відкрило нові можливості налагодження взаємовигідної співпраці з країнами-членами на всіх рівнях.

Стратегічною метою розвитку туристичного співробітництва України з ЧЕС є створення додаткових можливостей використання туристично-рекреаційного потенціалу регіону ЧЕС, створення конкурентоспроможного туристичного продукту країн-учасниць, його просування на міжнародному ринку, збільшення туристичних потоків, підвищення економічної ефективності туризму як передумови соціально-економічного розвитку країн Чорноморського басейну. [4]

Співробітництво України з Центрально-Європейською ініціативою в галузі туризму здійснюється відповідно до Комплексного плану співробітництва України. Результатом такої співпраці є постійне зростання обсягів туристичного обміну між Україною та іншими країнами – членами Центрально-Європейської ініціативи через удосконалення спільної діяльності щодо використання природно-рекреаційного потенціалу Балканського регіону.

Багато спеціалізованих заснувань системи ООН мають безпосереднє відношення до забезпечення необхідних умов для розвитку міжнародного туризму, до яких відносяться: [9]

– Економічна і Соціальна Рада ООН (ЕКОСОС);

- Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури (ЮНЕСКО);
- Міжнародна організація праці (МОП);
- Всесвітня організація охорони здоров'я (ВОЗ);
- Міжнародний банк реконструкції і розвитку (МБРР);
- Міжнародний валютний фонд (МВФ);
- Міжнародна організація цивільної авіації (ІКАО);
- Міжнародна морська організація (ІМО);
- Всесвітня метеорологічна організація (ВМО);
- Продовольча і сільськогосподарська організація Об'єднаних Націй (ФАО);
- Світова організація торгівлі (СОТ) та ін.

Багато міжнародних організацій тісно співробітничать з туристичними організаціями, роблячи внесок у гармонійний і стійкий розвиток туризму.

Інтенсивне зростання обсягів і розширення кордонів міжнародного туризму, динамічний розвиток світової індустрії туризму, вихід його на позиції провідної галузі світової економіки зумовили створення міжнародних туристичних організацій з метою упорядкування й регулювання туристичної діяльності різних країн.

Процес створення всесвітніх, континентальних і регіональних організацій, покликаний займатися регулюванням туризму та подорожей, почався в 20-і роки ХХ ст. За цей період склалася ціла система міжнародних туристичних організацій різного рівня і компетенції. Зараз їх нараховується понад 200. Більше чверті з них – активні і впливові в міжнародній індустрії туризму.

Міжнародні туристичні організації можуть мати назви: «організація», «союз», «асоціація», «група асоціацій», «федерація», «конфедерація», «об'єднання», «асамблея», «комісія», «комітет», «фонд», «рада», «центр», «бюро», «інститут» чи «агентство». Найпоширенішою міжнародною туристичною структурою є асоціація – об'єднання на добровільній основі національних організацій, заснувань і підприємств туристичної індустрії, а та-кож фізичних осіб з метою вирішення конкретних завдань у сфері туризму.

Залежно від масштабів, сфери і спрямованості своєї діяльності міжнародні туристичні організації класифікуються за такими основними групами:

- світові загального характеру;
- світові галузевого характеру;
- регіональні загального характеру;
- регіональні галузевого характеру;
- спеціалізовані;
- особливі.

Місія, мета і завдання міжнародних туристичних організацій визначені в їхніх статутах та інших програмних документах. До світових міжнародних туристичних організацій загального характеру відносяться:

- Всесвітня туристична організація (ЮНВТО);
- Всесвітня рада з подорожами і туризму (ВТТС);
- Міжнародна асоціація світового туризму (МТ);
- Міжнародний туристичний союз (ТУІ);
- Міжнародний туристичний альянс (АІТ);
- Всесвітня асоціація з питань дозвілля і відпочинку (ВАРА) та ін.

Цілями і завданнями світових міжнародних туристичних організацій загального характеру є представництво і захист інтересів організацій та компаній туристичної індустрії; визначення політики в сфері туризму; формування основних напрямів розвитку світового туризму; забезпечення взаємовигідного співробітництва між країнами –

членами цих організацій і практичне сприяння їм у рішенні проблем розвитку туризму та економічного зростання країни.

У 1975 р. було створено міжнародну спеціалізовану організацію системи ООН – WTO.

В даний час ЮНВТО складається зі 138 дійсних, асоційованих і понад 350 членів, що приєдналися. Дійсними членами є держави, їхні урядові заклади; асоційованими – території, що не мають зовнішньополітичної самостійності; що приєдналися – міжнародні та національні організації, туристичні асоціації та компанії, а також компанії, пов'язані з туризмом (авіаційні й інші транспортні компанії, туроператори, турагенти, готельні і ресторани асоціації, видавничі компанії, навчальні і дослідницькі інститути, місцеві та регіональні туристичні ради). Останнім часом відбувається розширення зв'язків з міжнародними, регіональними та національними туристичними асоціаціями, зокрема з ТААТР (Туристична асоціація Азіатського та Тихоокеанського регіону), ААТА (Американська асоціація туристичних агентств), ГАТА (Грецька асоціація туристичних агентств), БАТА (Болгарська асоціація туристичних агентств), АБТА (Асоціація британських туристичних агентств) та іншими.

Розвитку міжнародного туристичного співробітництва сприяє активне створення в Україні різноманітних недержавних громадських туристичних організацій (турагентств, туроператорів, виставкових організацій, туристичних видань, тощо), їх входження до світових об'єднань, міжнародних організацій та асоціацій різного спрямування, результатом чого є розширення туристичних напрямів, запровадження міжнародних стандартів якості туристичних послуг, розвиток рекламної діяльності та бізнесових партнерських стосунків (табл.1).

Таблиця 1
Статистика вітчизняного туризму за кордоном
(Кількість українців за кордоном
в 2012-2013 роках)

Країна	в 2012 р., тис. чол.	в 2013 р., тис. чол.
Туреччина	2368	2682
Єгипет	2198	1453
Китай	1440	1502
Тайланд	264	780
Іспанія	411	645
Італія	471	702

Список літератури:

- Донченко Л.М. Проблеми та перспективи державної підтримки розвитку туризму / Л.М. Донченко, Н.П. Гостева // Держава та регіони. Сер. «Державне управління». – 2010. – № 1. – С. 37-42.
- Жадько К.В. Поняттєне визначення механізмів державного управління міжнародним туризмом / К.В. Жадько // Держава та регіони. Сер. «Державне управління». – 2008. – № 3. – С. 72-76.
- Захарова С.Г. Шляхи удосконалення державного регулювання туристичної сфери / С.Г. Захарова // Держава та регіони. Сер. «Державне управління». – 2008. – № 3. – С. 81-87.
- Іляшенко А.Х. Інструменти здійснення регуляторної політики в галузі туризму / А.Х. Іляшенко // Держава та регіони. Сер. «Економіка та підприємництво». – 2010. – № 1. – С. 110-113.
- Козловський Є.В. Державне регулювання в галузі туризму: становлення та розвиток в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. держ. упр.: спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» / Є.В. Козловський. – К., 2008. – 18 с.
- Мельниченко О.А. Теоретико-методологічні основи державного регулювання туризму [Електронний ресурс] / О.А. Мельниченко // Державне будівництво. – 2010. – № 2. – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/melnychenko_o2.htm
- Остап'юк Н.І. Державне регулювання розвитку туристичної галузі в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. екон. наук: спец. 08.00.03 «Економіка та управління національним господарством» / Н.І. Остап'юк. – Х., 2011. – 20 с.
- Смолій В.А. Економічний словник-довідник з туризму / В.А. Смолій, В.К. Федорченко, В.І. Цибух. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2006. – 344 с.
- Холлоуей Дж.К. Туристический бизнес: Пер. с 7-го англ. изд. / Дж.К. Холлоуей, Н.С. Тейлор – К.: Знання 2007. – 126 с.

Україна і Туреччина вже довгий час плідно співпрацюють у туристичній сфері. Це і постійні двосторонні контакти на рівні керівників обох Міністерств культури і туризму, і співпраця в рамках Міжнародних організацій, зокрема, Організації чорноморського економічного співробітництва, Всесвітньої туристичної організації тощо.

Ще одним важливим напрямом співробітництва між країнами в галузі туризму є постійний обмін інформацією щодо туристичних можливостей України, Турецької Республіки, Китаю Польщі, Тайланду, Італії, участь зацікавлених підприємств цих країн у туристичних виставках, ярмарках, салонах і біржах, що проводяться на їх територіях, спільні інвестиційні проекти тощо, в тому числі, й за рахунок підвищення привабливості українського туристичного продукту для іноземного споживача, зокрема, шляхом створення маршрутів і турів, що користувалися би попитом на турецькому туристичному ринку, а також – розвитку етнічного туризму (насамперед, у Кримському регіоні), яхт-туризму, лікувального туризму тощо. Водночас іноземні громадяни, на жаль, набагато рідше відвідують Україну. І наше першочергове завдання полягає в тому, щоб привернути увагу якомога більшої кількості іноземних туристів до України.

Тому останнім часом значну роль у розвитку співпраці в сфері міжнародного туризму виконують регіональні туристські організації. Вони покликані сприяти встановленню тісної співпраці між туристськими організаціями регіону, відстоювати їх інтереси в інших міжнародних туристських організаціях або на міжнародних туристських форумах. До найбільш авторитетних слід віднести регіональні туристські організації, як наприклад, Американське суспільство туристських агентств (ASTA), Європейську туристську комісію (ETC), Асоціацію туристських агентств країн Тихоокеанського регіону (PATA), Конфедерацію туристських організацій країн Латинської Америки (COTAL).

Висновок. Охарактеризовані міжнародні організації – це лише окремі приклади успішного функціонування міжнародних туристських організацій, форми та принципи їх діяльності. Міжнародна співпраця в сфері туризму має яскраво виражену інтегративну тенденцію та спрямованість на подальше вдосконалення, що, поза сумнівом, позитивно позначиться на загальному розвитку цієї галузі як у глобальному масштабі, та і для кожної країни окремо.

10. Большой глоссарий терминов международного туризма / The Great Glossary of Terms for the International Tourism / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб: «Изд. Дом Герда, «Невский фонд», 2002. – 226 с.

Паславская В.В.

Национальный университет «Львовская политехника»

Квасний Л.Г.

Дрогобычский государственный педагогический университет имени Ивана Франко

МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО УКРАИНЫ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Аннотация

В статье рассмотрены основные. Проанализированы проблемы международного сотрудничества в сфере туризма, роль и значение сотрудничества государственных (правительственных) учреждений, различных общественных организаций и некоммерческих структур с целью максимального содействия развитию туристского обмена между странами. Автором обоснована целесообразность активной политики государства по поддержке и развитию туристической сферы, развития туристической индустрии, международного сотрудничества Украины в сфере туризма и создание условий для повышения привлекательности регионов для иностранных и внутренних туристов.

Ключевые слова: международное сотрудничество, государственное регулирование, сфера туризма, туристический потенциал, туристические услуги.

Paslavska V.V.

National University «Lviv Polytechnic»

Kvasniy L.G.

Drogobyts Ivan Franko Pedagogical University

UKRAINE INTERNATIONAL COOPERATION IN THE FIELD OF TOURISM

Summary

In the article the basic principles of international cooperation in the field of tourism in Ukraine. The problems of international cooperation in the field of tourism, the role and importance of cooperation between the state (government) institutions, various and non-profit agencies to maximize promotion of tourism exchange between countries. The author of the expediency of an active policy to support and develop tourism industry, tourism industry development, international cooperation of Ukraine in the field of tourism and creating conditions for increasing the attractiveness of regions for foreign and domestic tourists.

Keywords: international cooperation, government regulation, tourism, tourism potential, tourism.

УДК 378.633:001.76

МОДЕЛІ ОПТИМІЗАЦІЇ КЛІЄНТСЬКОЇ БАЗИ ОРГАНІЗАЦІЇ

Петровська А.В.

Вінницький національний аграрний університет

Моделі оптимізації клієнтської бази організації дозволяють спрогнозувати різні варіанти взаємовідносин з клієнтами. Клієнтоорієнтований підхід до діяльності організацій різного типу дає можливість сегментувати клієнтів, візуалізувати цілі взаємодій та потреби споживачів, оцінити їх лояльність та сформулювати поведінку в спілкуванні з клієнтом. Метою даної статті є представлення результатів моделювання клієнтської бази та пропозицій щодо їх використання в процесах управління відносинами з клієнтами. Для малого підприємства інструменти управління взаємовідносинами з клієнтами повинні бути простими, не вимагати багато витрат та бути логічно побудовані. Нами виконані практичні дослідження щодо побудови моделей управління взаємовідносинами з клієнтами та оптимізації клієнтської бази для науково місткого підприємства «Аудіо-Альянс» та сформовані рекомендації щодо оптимізації клієнтської бази науково місткого підприємства.

Ключові слова: клієнт, база клієнтів, оптимізація клієнтської бази, лояльність клієнтів, програмні додатки, CRM-система.

Постановка проблеми. Клієнтоорієнтований підхід до діяльності організацій різного типу стає все більш популярним за такими причинами: розуміння сенсу існування та розвитку організації дозволяє визначити групи людей, підприємств, організацій, яким потрібні результати діяльності підприємства або організації, врахувати їх потреби, особливості, інтереси тощо.

Клієнтська база не може розглядатись як окремий технічний інструмент для зберігання інформації про клієнтів. Вона повинна бути повноцінним учасником он-лайнового, телефонного і оф-лайнового спілкування з клієнтами, мета якого збільшення показника лояльності клієнта, здійснення ним покупки товарів або угоди для надання послуг.