

Міщенко А.Г., к.е.н., проф.,
Київський університет туризму, економіки і права

ТУРИЗМ ЯК БІЗНЕС, НАРОДНА ДИПЛОМАТІЯ І НАУКА

Розглянуто роль туризму як однієї з найбільш перспективних і динамічних галузей економіки, розвитку міждержавних зв'язків і культурних обмінів між країнами, розширенню міжособистих зв'язків та зародженню нової науки – туризмології.

Постановка проблеми. На тлі сучасних соціально-економічних перетворень в Україні, здійснення швидкої та ефективної трансформації туристичної індустрії з метою її входження в європейський цивілізаційний простір, є вкрай важливою проблемою.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми й особливості розвитку туристичної індустрії, основних засад її функціонування висвітлені у наукових працях таких вітчизняних і зарубіжних учених як В.С. Пазенок, В.К. Федорченко, О.О. Любіцева, Н.А. Фоменко, Г. Герасименко, М.П. Крачило, В.А. Зінченко, І.М. Мініч та ін. Питання розвитку міжнародного туризму досліджували О.Є. Козловський, О.П. Пузакова, І.В. Черніна та ін. Отже, у науковій літературі останнього десятиліття достатньо широко висвітлюються питання різних напрямів розвитку індустрії туризму. Разом з тим, роль туризму як бізнесу, народної дипломатії й науки в нових умовах сучасної трансформації українського суспільства, в такому контексті практично не розглядалися.

Невирішена раніше частина загальної проблеми полягає у вивченні сучасних тенденцій впливу туристичної індустрії на бізнес, міжнародні зв'язки, й наукові розробки в сфері послуг в умовах вступу України до Європейського Союзу.

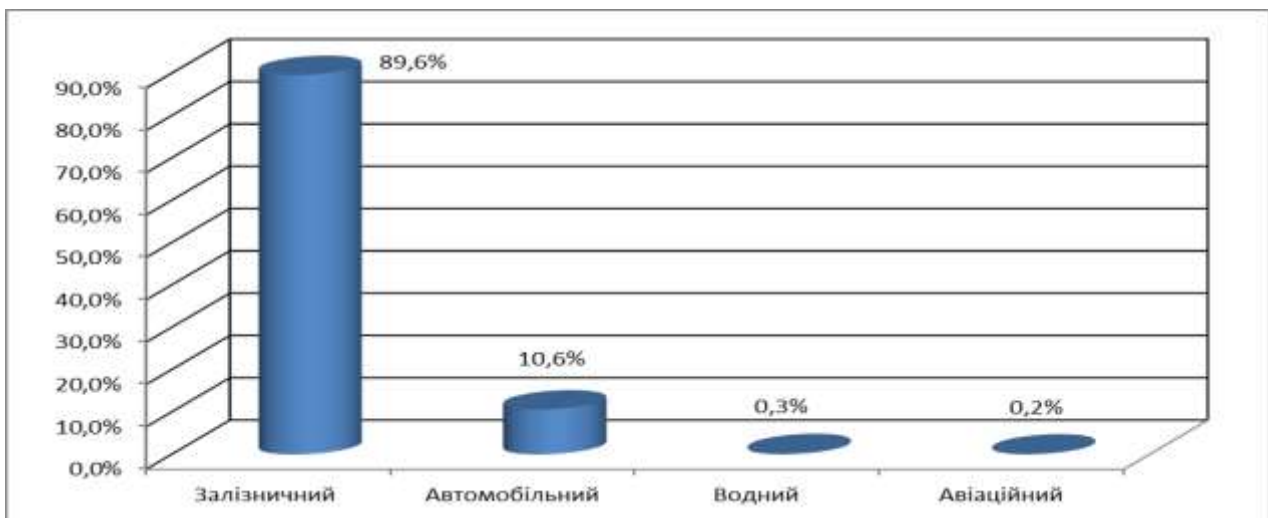
Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасній вітчизняній економічній літературі та на сторінках різних журналів і газет з'явилась цікава думка про те, що прийшов час, коли замість примітивного сировинного господарства створити таку розумну економіку, яка б виробляла унікальні знання, нові речі і технології, які б були корисні людям [1]. У цій площині звертається все більше уваги на розвиток в Україні туризму як однієї з найбільш перспективних і динамічних галузей української економіки. Сьогодні туризм – це якраз те місце, де малий бізнес може знайти собі застосування в Україні та сприяти прямому надходженню від туристичної індустрії до ВВП держави. Про частку прямих надходжень від туристичної індустрії до ВВП України свідчать наведені дані за 2002-2012 роки (рис. 1).

Україна, як свідчить досвід, має потенціальні можливості для розвитку туризму – унікальні природно-кліматичні, історико-культурні та національно-етнографічні ресурси. Загальна площа природних ландшафтів в Україні придатних для туризму й відпочинку становить 9,4 млн га, які й досі ще повністю не освоєно. На території нашої держави налічується понад 125 тис. пам'яток археології, архітектури, містобудування, історії та мистецтва, працюють сотні музеїв [2].

Аналіз даних про динаміку й структуру іноземного туризму в Україні протягом більше ніж 20 років вказує на провідну роль в'їзного і виїзного туризму, що є фактором, який переважно формує уявлення про нашу країну серед іноземців і наших громадян – представників інших країн. Тому можна вважати, що туризм – це не тільки турбота про здоров'я працюючих людей, а це ще й глибоке знайомство українців з життям і культурою інших країн, це і визнання толерантності. Світовий досвід свідчить про те, що країни, які здійснюють широкий туристичний обмін, як в сфері політики, так і дипломатії завжди конструктивно вирішують виникаючі між ними проблеми, як, наприклад: Україна-Туреччина, Україна-Греція, Україна-Італія, Україна-Польща, Україна-Словаччина, Україна-Угорщина, Україна-Білорусь.



Туризм тісно пов'язаний з проблемами міжнародної безпеки та глибоко залежить від ступеня вирішення міжнародних і міжнаціональних конфліктів, оскільки він немислимий в зонах політичної і воєнної нестабільності. Тому можна стверджувати про те, що туризм є однією із форм народної дипломатії, яка набуває особливого значення в умовах глобалізації та інформатизації світу. Адже, як заявив Генеральний секретар ЮНВТО в своєму виступі 9 жовтня 2013 р. на зустрічі з студентами та професорсько-викладацьким складом Київського університету туризму, економіки і права тільки в 2013 р. мандрівниками (туристами) було більше 1 млрд чоловік, а це 1,7 частина населення світу. Про динаміку туристичних потоків свідчать дані (рис. 2).



В аспекті проблеми, що розглядається, важливо наголосити на те, що особливого значення сьогодні набуває культурний туризм, як мандрювання з метою знайомства з матеріалами і духовними об'єктами культури та участі в подіях культурного життя. Про структуру пасажирських перевезень та частку витрат населення України на відпочинок і культуру свідчать дані (рис. 3).

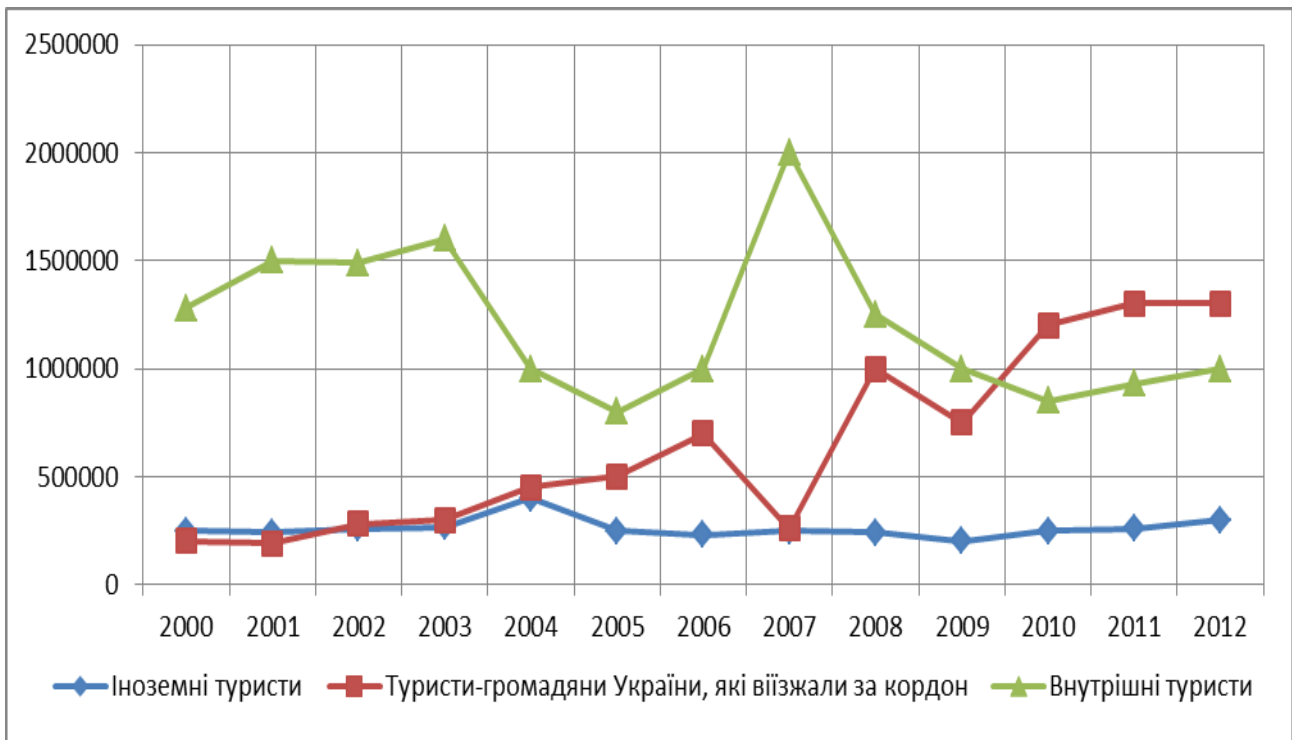


Рис. 3. Структура пасажирських перевезень та частка витрат населення України

Культурний туризм – одна із статей доходу та забезпечення робочих місць. Досвід свідчить про те, що культурний туризм є високо гуманний. Він відповідає нагальним інтересам людства, сприяє взаєморозумінню, рівноправному і взаємовигідному міжнародному співробітництву, повазі інших народів і культур, і в цьому плані – прямий антипод деяким політичним ідеям неминучого зіткнення цивілізацій [3].

Значення туризму особливо наочно проявляється в умовах кризи. Достатньо нагадати, що приїзд в Україну трьох-чотирьох іноземних туристів на практиці означає створення одного робочого місця на цілий рік. В цілому існують всі можливості збільшити долю в'їзних туристів в Україну, що для нас принципово важливо, але для цього необхідно вирішити ряд актуальних проблем. Одною із таких проблем є проблема значної різниці в обслуговуванні своїх і іноземних туристів усередині країни. На сьогоднішній день український туризм базується на власному багаторічному досвіді, в тому числі радянському, коли існувала значна різниця в обслуговуванні своїх і іноземних туристів. На сучасному етапі ця грань мусить стиратися, а туристи повинні отримати практично на усіх внутрішніх і зовнішніх маршрутах однаковий рівень обслуговування. Пануюча в 1990-х роках ідея ринкового регулювання економіки, в тому числі і в сфері туризму, також не витримала випробування часом. Ринок сам по собі виявився нездібним упоратися з налагодженням регулярних і стабільних потоків утворення зони дорогого «елітарного» туризму, що викликало необхідність звернутися до світового досвіду розвитку туризму і туристичного обслуговування, який на цей час уже перехворів «дитячою хворобою лібералізму». Не випадково Євросоюз, як регіон з розвинутою туристичною інфраструктурою, транспортною сіткою і багаточисельними готелями звернув особливу увагу саме на соціальний туризм, який виник в роки панування ліберальних концепцій. Мова йде про забезпечення

загальнодоступного туризму, його реального внеску в розвиток місцевих економік, забезпечення екологічної стійкості, дотримання Всесвітнього кодексу етики в туризмі, стабільності зайнятості та якості послуг, а також внеску в збереження миру в світі [4]. Разом з тим в документах Євросоюзу наголошується, що туризм створює проблеми коротко-, середньо- і довгострокового характеру. Це сезонність, часом варварське відношення до оточуючого середовища. Існує загроза туристам і місцевому населенню з боку міжнародного тероризму. Але не дивлячись на ці витрати туризм сприяє вирішенню проблем зайнятості, соціальної політики, розвитку інфраструктури, підвищенню якості послуг і технологічних досліджень, захисту споживачів і т.д. Соціальний туризм є великим резервом технологій, які зберігають людське здоров'я. ЄС виходить із того, що саме соціальний туризм є стрижнем розвитку туризму в цілому. Стосовно України соціальний туризм має стати базою і завданням антикризової програми, в сьогоденні має розроблятися багатьма структурами [5].

Офіційний партнер Всесвітньої туристської організації (ЮНВТО) – Міжнародне бюро соціального туризму (МБСТ) – дає таке визначення соціального туризму: «Соціальний туризм являє собою сукупність програм і акцій, які націлені на ефективне використання населенням права на відпустку і доступ до туризму представників всіх прошарків суспільства і, в особистості, молоді, сімей, пенсіонерів, людей з низьким рівнем доходів, інвалідів і забезпечення рівноправних відношень між відвідувачами і населенням регіонів, що приймають». Важливість соціального туризму офіційно признана ЮНВТО. органами Євросоюзу, які вважають його основою майбутньої європейської моделі туризму. В останні роки, як свідчить досвід, МБСТ створила два важливих органи управління соціальним і солідарним туризмом за участю провінцій і регіонів Франції, Італії, Іспанії, Португалії, Греції та інших країн, які бачать в соціальному туризмі джерело свого економічного розвитку, і сітку центрів соціального туризму, яка на даний час нараховує 400 установ в ряді європейських і других країн. Світовий досвід свідчить, що країни, які здійснюють широкий туристичний обмін в сфері політики, дипломатії, культури завжди конструктивно вирішують виникаючі між ними проблеми.

Проблему міжнародного співтовариства для України можна розглянути під двома кутами зору. По-перше, про включення нашої країни в механізми соціального туризму. По-друге, в зміні самого відношення керівництва держави до туризму в країні, оскільки окремі показники розвитку туризму в Україні є загрозливі. Згідно даних групи компанії «Інтурист» в 2012 р. 33% мешканців України збиралися провести свою відпустку вдома, 22% – на дачі, майже стільки ж – взагалі нікуди не збиралися їхати із-за нестачі засобів. Опитування, проведені напередодні 2013р., довели, що кількість осіб, які мають намір відпочити в пансіонатах України чи закордоном склала тільки 1% від кількості опитуваних [6]. Ці дані свідчать про ірраціональне з точки зору державних інтересів відношення населення до туризму в силу об'єктивних причин, які визначають його аномальну структуру і диспропорцію. Правом на повноцінний відпочинок може скористатися тільки незначна кількість населення, а з іншого боку вартість відпочинку у власній країні часом вищі, ніж тури за кордон.

Світова криза гостро вплинула на український турбізнес і виявила три сфери кризових явищ – криза попиту, пропонування та інвестицій. Всі вони породжені багаторічною односторонньою орієнтацією на вузький верхній ешелон ринку споживання, що позбавляє український туризм стійкості і стабільності в момент зміни кон'юнктури ринку. Документи п'ятого Європейського форуму соціального туризму (Іспанія, 2009 р.) свідчать про те, що країни Західної Європи, де цей вид туризму займає традиційно, почесні позиції, вийшли з кризи з значно меншими втратами, бо саме цей сектор зіграв стабілізуючу роль в економіці. Соціальний туризм необхідний населенню України. Зрозуміло, що ціна тієї чи іншої галузі визначається її внеском у ВВП країни, але ще ніхто не підрахував точно втрати і збитки внаслідок погіршення демографічної ситуації, погіршення здоров'я людей. Для відродження соціального туризму в Україні потрібно перш за все прийняти закон про соціальний туризм, який виділив би категорії населення, які підпадають під його дію, передбачив би заходи по

стимулюванню підприємців, з метою оздоровлення своїх працівників, і власників, які приймають і обслуговують населення в рамках соціального туризму. Безумовно, потрібна інвестиційна програма по створенню загальнодоступної інфраструктури. В усьому цьому світовий досвід може бути корисним Україні. Достатньо провести розповсюджену в Європі таку форму об'єднання інтересів працюючого населення, підприємств тур індустрії, роботодавців і держави, як «відпускні чеки». Ця акція розширить доступ до туризму максимально широких верств населення, сприятиме розвитку регіонів і гармонізації суспільних відносин. Заходи по створенню подібної системи в Україні, як свідчить досвід, не здійснювалися раніше.

В сучасній ситуації розвитку туризму в Україні важливо дати правильні оцінки тому, як може і як буде розвиватися в'їзний і виїзний туризм в нашій державі, на чому необхідно зробити наголос, де рельєфно позначаються проблеми зростання. Така робота має проводитися на державному, регіональному і місцевому рівнях.

В аспекті розглянутої нами проблеми важливо наголосити й на те, що якщо на державному рівні серйозно підходити до розвитку туризму в державі, то він мусить розглядатися як наука – туризмологія. В науці важливе значення має понятійний апарат. Сьогодні існує багато понять, дефініцій, і визначень, які розроблені і стійко увійшли в наш туристичний тезаурус. Так, наприклад, термін *дестинація* спочатку увійшов в нього як слово, яке означає напрямок маршруту. З середини ХХ ст. поняття суттєво змінилося, у першу чергу дякуючи впровадженню ідей маркетингу, який привніс власні поняття-концепти: *маркетинг територій*, *територіальний маркетинг*, *просування території*, або *маркетинг міст*. Поняття почали бути необхідними для формування єдиного і швидко зростаючого ринку тур послуг, створення нових можливостей для регіонів, країн і міст, залучення інвесторів, розвитку нових підприємств, залучення робочої сили і туристів. Експерти швидко усвідомили, що як території, так товари і послуги мають потребу в маркетингу.

Концепт *спадщина* має безпосередньо пряме відношення до розширення поняття *дестинація* [7]. Під ним розуміється частина художньої культури і твори мистецтва минулих епох, вивчення і засвоєння яких слугує початковим пунктом для подальшого творчого розвитку мистецтва. На практиці виходить, що динаміка поняття *дестинація* включає все нові і нові об'єкти і змінює характер їх використання. На кінець, в крайньому випадку об'єкт набуває форму *дестинації*, коли він знаходить місце в позитивному образі ландшафту, міста, селища, регіону, країни.

Туризмологія пов'язана з суміжними дисциплінами, такими як, наприклад, рекреалогія. Найбільш повне задоволення потреб сучасної людини, як свідчить досвід, надають туристські подорожі і турфірми, які здатні комплексно задовольнити як природні, фізичні, так і духовні запити людини. Якщо на державному рівні серйозно підходити до розвитку туризму, то він має розглядатися як наука – туристика; закріпитися на законодавчому рівні. До тих пір поки не буде законодавства, яке відповідним чином буде регулювати систему економічних відносин в туризмі, тяжко очікувати, що в Україні в супереч здоровому глузду потече потік інвестицій. Він потече тоді, коли законодавство почне працювати на розвиток туристської сфери.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, з переходом України до реального суверенітету, з накопиченим його практичним змістом особливого значення набуває розробка правової основи для такої важливої соціально-економічної сфери, як туризм. Актуальність завдань, пов'язаних з формуванням цієї основи, зростає з поглибленням процесів входження України до ЄС й світу, де існують високоорганізовані, нормативно врегульовані та взаємодіючі туристичні системи. Тенденція до інтеграції цих систем, намагання України співпрацювати з ними передбачають приведення туристичної сфери у відповідність з вимогами міжнародних стандартів. Тому необхідно терміново прийняти закон України про туризм. Одним з головних завдань має стати перетворення хаотичного стану справ у туристичній діяльності на впорядковану систему відносин суб'єктів підприємництва, туристів, держави та її органів.

Список використаних джерел

1. Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К.: Знання, 2008. – 798 с.
2. Шейко В. М., Білоцерківський В. Я. Історія української культури / В. М. Шейко, В. Я. Білоцерківський. Навч. посіб. – К.: Знання, 2013. – 271 с.
3. Федорченко В. К., Пазенок В. С., Кручек О. А. та ін. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму: монографія / В. К. Федорченко, В. С. Пазенок, О. А. Кручек – К.: ВЦ Академія, 2013. – 368 с.
4. Трофимов Е. Н. Формирование рынка туруслуг и международное сотрудничество // Е. Н. Трофимов, Международная жизнь, №2, 2010. – С. 98-101.
5. Коюда М. П., Коюда О. П. Економічна сутність ризиків та їх класифікація // 36. Наук. статей. – Харків, Основа, 2011. – С. 257-258.
6. Новості турбізнесу, №7. – К.: 2013. – С. 12.
7. Зорин А. Н., Зорин И. В. Дестинація / А. Н. Зорин, И. В. Зорин – М.: Изд-во РМАТ, 2009. – 480 с.

Мищенко А.Г. Туризм как бизнес, народная дипломатия и наука. Стаття посвящена роли туризма как одной из наиболее перспективных и динамичных отраслей экономики, развития межгосударственных связей и культурных обменов между странами, расширению межличностных связей и зарождению новой науки – туризмологии.

Mishchenko A.G. Tourism as a business, people diplomacy and science. The article is devoted to the role of tourism as one of the most promising and dynamic sectors of the economy, the development of interstate relations and cultural exchanges between the countries, expansion of interpersonal relations and the emergence of new science – turizmologiya.

УДК 338.27

Ковшова І. О., к.е.н., доц.,
Державний університет телекомунікацій

ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ

У статті визначено основні методи оптимізації бізнес-процесів. Досліджено процедуру перерахування платежів на розрахункові рахунки клієнтів УДППЗ «Укрпошта». Наведено основні рівні деталізації бізнес-процесів на ІТ-підприємствах. Розроблено оновлений алгоритм перерахування платежів на розрахункові рахунки в межах окремого підрозділу.

Постановка проблеми. Деталізація оптимальних бізнес-процесів є складною процедурою, що вимагає залучення провідних фахівців для перебудови системи управління промисловим підприємством. Впровадження такого інструментарію на підприємстві потребує значних часових витрат та ретельно розробленого плану організаційних змін. Однак, такі затрати приводять до підвищення ефективності діяльності підприємства та посилення конкурентних позицій на ринку.

Сьогодні проблема вдосконалення управління бізнес-процесами вітчизняних промислових підприємств набуває важливого практичного значення. Такий стан обумовлено недостатніми науковими розробками щодо побудови ефективного процесу управління, перетворенням організації у відкриту соціально орієнтовану систему та створенням умов для