
Научные сообщения

УДК 338.486

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ОСНОВОПОЛАГАЮЩЕГО ФАКТОРА ВЛИЯНИЯ НА ТУРИСТИЧЕСКИЙ РЫНОК УКРАИНЫ

Велева С.А., Велев А.И.

Рассмотрены факторы, влияющие на развитие индустрии туризма в Украине. Определен базисный фактор, влияющий на развитие туристического рынка. Выявлены причины снижения темпов развития туризма. Предложены этапы эффективного развития туристической индустрии, как на внутреннем, так и на международном рынке.

Ключевые слова: *индустрия туризма, туристический продукт, факторы влияния, гостиничное хозяйство.*

В современном мире в условиях глобализации туризм приобретает все большее значение в международном масштабе. Этому способствует расширение межгосударственных связей, таких, как экономические, политические, культурные и другие. В Украине туристическая индустрия признана одной из приоритетных отраслей национального хозяйства. Туристическая сфера – одна из самых прибыльных и динамичных отраслей мирового хозяйства. На сегодняшний день в индустрии туризма задействован каждый десятый работник в мире. По данным отчета 2010 – 2011 гг. Всемирного экономического форума Украина заняла 77-е место из-за устаревшей транспортной инфраструктуры и слабой политики властей в области туризма [1]. Это не единственные факторы, которые влияют на развитие туризма в Украине и порождают множество проблем, решение которых остро стоит на сегодняшний день.

Аспекты данной проблемы рассмотрены в трудах выдающихся ученых: Балабанов И.Т., Кабушкин Н.И., Любичева О.О., Жукова М.А., Чудновский А.Д., Сенин В.С. и др [2 – 6].

Целью статьи является выявление базисного фактора, способствующего эффективному развитию индустрии туризма.

В рамках достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи: определить характеристики туристического продукта; выявить факторы влияния на туристический рынок, определить взаимосвязь между ними; обосновать проблемы, порожденные под влиянием факторов; указать причины замедления развития туризма; определить базисный фактор, влияющий на развитие туристического рынка, сформировать этапы эффективного развития туристической индустрии. Вышеизложенное свидетельствует об актуальности выбранной тематике и необходимости дальнейшего исследования.

Украина имеет уникальный ресурсный, курортный и туристический потенциал, способный обеспечить развитие национального курортного и туристического продукта и выход его на международный рынок.

Создание продукта, конкурентоспособного на мировом рынке является важнейшей целью развития туризма в Украине. Данный товар должен максимально удовлетворить туристические потребности населения страны, обеспечить на этой основе комплексное развитие территорий и их социально-экономических интересов при сохранении экологического равновесия и историко-культурного наследия.

Существует много факторов, которые оказывают глобальное влияние на развитие туризма, находясь в отраслевой и внешней плоскости экономики. Эти факторы, порождают значительные проблемы развития туристической отрасли в целом. Однако для решения имеющихся преград развития туристической индустрии вследствие высокого уровня информатизации общества и экономики необходимо выделить основополагающий фактор, объединяющий все остальные, а также оказывающий значительное влияние на эффективное решение возникающих проблем (рис. 1).

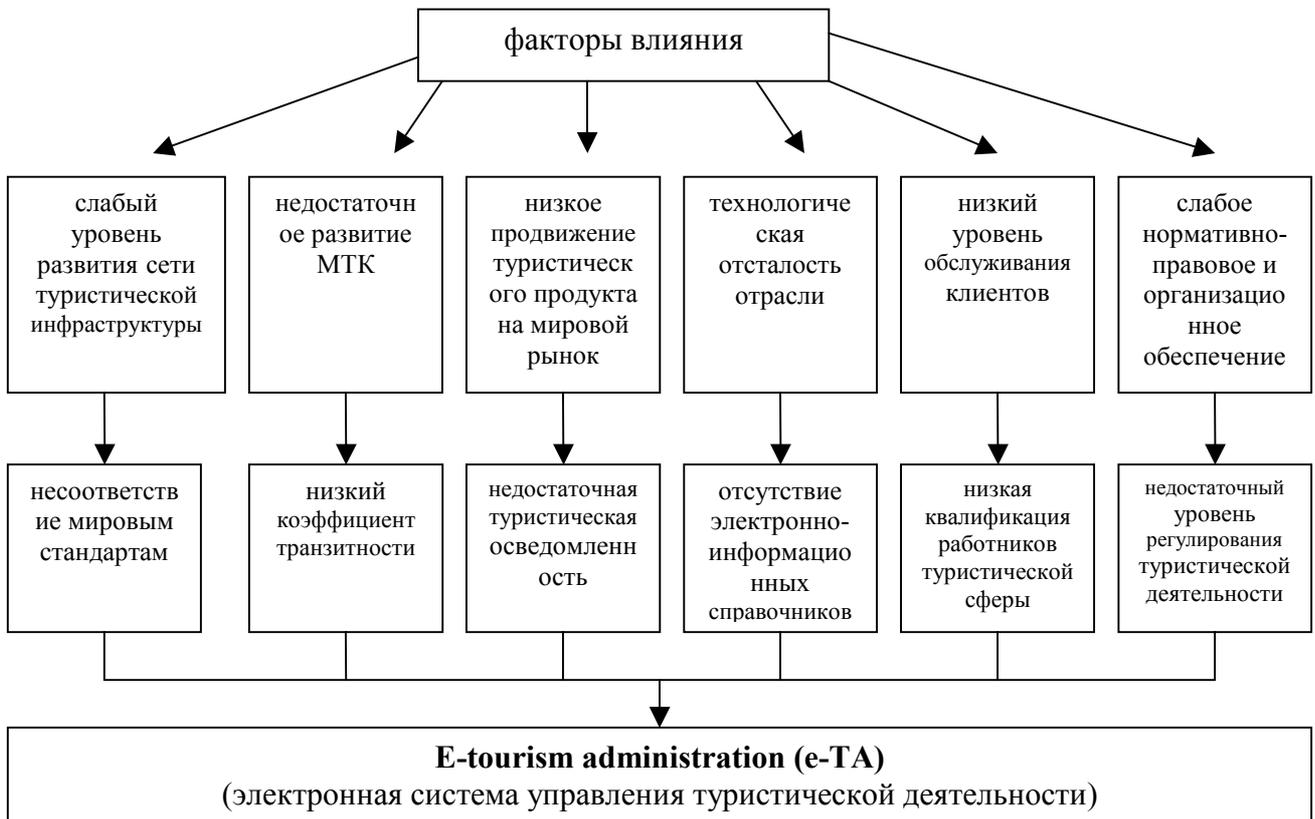


Рис. 1. Взаимосвязь факторов влияния и проблем в туристической сфере

Выявленный фактор e-TA является базисным для решения всех идентифицированных проблем развития индустрии туризма, а также объединяет в одну систему все факторы влияния, перечисленные ниже, и выполняет функцию регулирования и гармонизации управления туристической деятельности.

Причиной недостаточного уровня развития сети и объектов туристической инфраструктуры является производственная база, которая формировалась еще 20 – 30 лет тому назад, ориентированная на не избирательного туриста с минимальными потребностями. Поэтому для туристов строились большие базы отдыха, но с очень низким уровнем сервиса, так как они ориентированы не на комфорт, а на вместительность. Следует отметить, что в Украине только лишь около 10 % всех объектов гостиничного хозяйства соответствуют международным стандартам. По статистическим данным [7] сформирован рис. 2., который показывает соотношение гостиниц в Украине по категориям, из чего можно сделать вывод, что лишь малая доля предприятий гостиничного хозяйства имеют категорию 5 – 4 звезд, которые соответствуют высокому качеству. Большую долю занимают гостиницы категории 3 звезды, что свидетельствует о среднем уровне предоставляемых услуг соответствующего качества. С другой стороны, для инвесторов, готовых вкладывать в рискованный проект, имеется большое поле действий.

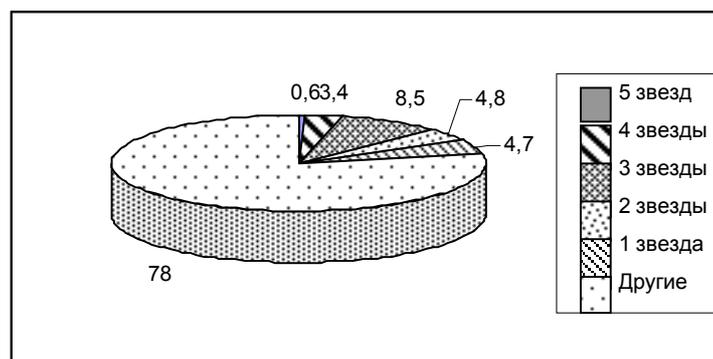


Рис. 2. Структура рынка гостиниц (включая другие средства размещения) в 2010 г. (по категориям), % [7]

Также считается, что одним из наиболее действенных способов развития туризма является развитие инфраструктуры и сетей международных транспортных коридоров. На данный момент в Украине уделяется внимание этому вопросу, разрабатываются программы под выделение средств из бюджета на строительство и развитие магистралей, которые связаны с международными транспортными коридорами. Об этом свидетельствует утвержденная Законом Украины № 3022 – III от 7 февраля 2002 года, «Комплексная программа утверждения Украины как транзитного государства в 2002 – 2010 годах» [8].

Одним из весомых факторов влияния на развитие туристической сферы является отсутствие высококвалифицированной скоординированной и грамотной системы действий, связанных с проведением туристического продукта Украины на мировой рынок. В первую очередь возникают проблемы с рекламой наших туристических объектов, из чего следует, что за пределами Украины очень сложно получить информацию о курортных объектах, в частности, Крыма.

В настоящее время в Украине почти не используются туристические технологии, которые широко используются в развитых странах, а именно – электронных информационных справочники об объектах гостиничного хозяйства, транспортных маршрутах, а также туристических фирм со списками предоставляемых услуг и их стоимостью. Во всем мире, в настоящее время, все справочники выпускаются в электронном варианте. А большинство в интерент-форматах, что дает возможность пользователям забронировать места в гостиницах и на транспорте в режиме реально времени – «он-лайн». В последнее время в отрасли информационных технологий наблюдается значительный рост уровня развития, поэтому необходимо использовать эту возможность и приблизиться к уровню мирового обслуживания клиентов.

На сегодняшний день в Украине почти полностью отсутствует в отрасли туризма система подготовки и переподготовки кадров. Отсутствуют также соответствующие рекомендательным мировым стандартам квалификационные требования. К таким требованиям можно отнести: вежливость, дружелюбие, энтузиазм, взаимодействие с коллегами, отношения с гостями; гибкость, адаптируемость; принятие ответственности, инициативность; личная гигиена; дисциплинированность, пунктуальность; знание работы, качество работы, внимание к деталям; работа с нагрузкой, при стрессе; способность выполнять задания до конца; осознание затрат; владение иностранным языком.

Серьезной проблемой для туристической индустрии в Украине является языковой барьер, возникающий между работниками туристических объектов и их клиентами, что происходит из-за слабого знания иностранных языков персоналом, а соответственно приводит к множеству неудобств, как для потенциальных, так и для реальных клиентов. Так для гостиниц категории «1 – 2 звезды» достаточно знание работниками службы приема и размещения одного иностранного языка. Для гостиниц категории «3 звезды» всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного общения или других языков, наиболее употребляемых клиентами гостиницы в этом регионе. Для гостиниц категории «4 звезды» требования аналогичны предыдущим, но знание языков должно быть на более высоком уровне. Для гостиниц категории «5 звезд» всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками.

Учебные заведения по подготовке кадров туристической отрасли должны адаптировать учебные программы под современные требования развития туризма.

Таким образом, можно сделать следующие выводы, что главной чертой туристической индустрии в Украине является медленные темпы развития. Тормозящим рычагом выступает нормативно-правовая база, которая регламентирует туристическую деятельность, но не является законченной и совершенной. Отсюда вытекает множество, не менее важных, причин замедления развития туризма:

- отсутствие целостной системы регионального регулирования индустрии;
- подчинение различным министерствам, ведомствам и другим органам исполнительной власти учреждений размещения туристов, таких как санаторно-курортные, оздоровительные, рекреационные;

- отсутствие четкого определения предприятий гостиничного хозяйства, как предприятий, предоставляющих туристические услуги;
- медленное развитие материальной базы предприятий туристической индустрии из-за низких темпов роста объемов инвестиций;
- несоответствие международным стандартам большей части туристических учреждений, а также необходимость значительных объемов инвестиций;
- низкий уровень высококвалифицированных специалистов, что делает невозможным предоставление качественных услуг, соответствующих международным стандартам;
- недостаточный уровень методической, организационной, информационной и материальной поддержки предприятий, предоставляющих туристические услуги со стороны государственной системы;
- отсутствие комплексного подхода привлечения клиента по средствам рекламы национального туристического продукта, как на внутреннем, так и на международном рынке;
- высокий уровень налогообложения предприятий туристической индустрии;
- неудовлетворительное состояние туристической, сервисной и информационной инфраструктуры в зонах автомобильных дорог и международных транспортных коридоров.

Система электронного управления является неотъемлемой частью процесса администрирования любого предприятия. Система e-tourism administration позволяет сочетать, развивать и адаптировать инновационные тенденции необходимые для предприятия. Данная система позволяет интегрировать все этапы процесса управления, а также максимально эффективное решение поставленных задач и возникающих проблем. В скором времени процесс распространения и модернизации приведет к тому, что очень скоро подобных систем станет больше, а их наличие необходимым, что является главенствующий фактором в успешном развитии объектов туристической индустрии.

Система e-tourism administration позволит автоматизировать и сделать более продуктивным все процессы, присущие туристическому бизнесу, такие как: управление взаимоотношениями субъектов туристических процессов; накопление, обработка и анализ статистических и аналитических данных; описание услуг, гибкий механизм ценообразования, регламентация бизнес-процессов; оформление документов; учет производства туристического продукта; ведение бухгалтерского и налогового учета предприятия туристической индустрии.

Исходя из вышеперечисленного, следует искать пути решения имеющихся проблем и негативного складывающихся перспектив. Для этого необходима четкая программа реформирования туристической отрасли, и как результат, перехода ее к устойчивому развитию. Для достижения положительного результата необходимо совершенствовать существующую законодательную базу, а также создать новые эффективные механизмы ее реализации, подготовить квалифицированных и ответственных специалистов, разработать методы постоянного повышения уровня квалификации и компетенции, разработать и внедрить финансово-экономические механизмы обеспечения устойчивого развития туризма как приоритетного направления, а также внедрить системы электронного управления на предприятия туристической индустрии.

Для эффективного развития туристической индустрии необходимо формирование современной стратегии продвижения туристического продукта, в которую должны входить следующие этапы:

- активное развитие выставочно-ярмарочной деятельности в сфере туризма, ярким примером является ежегодная выставка туризма, которая проводится в Ялте в начале весны, где можно увидеть наиболее крупные и успешно развивающиеся объекты туристической инфраструктуры, посетить которую может каждый желающий, а при определенных возможностях и принять участие;
- распространение информации рекламного характера в средствах массовой информации в Украине и за рубежом;
- организация презентаций Украины с целью обозначения ее туристической привлекательности в других странах;

- организация не только номинальных, но и фактически существующих информационно-туристических центров в местах прохождения наибольших туристических потоков, где можно свободно получить необходимую и интересующую информацию любого характера, в которой заинтересован турист;
- формирование современной статистики туристической деятельности в Украине.

ВЫВОДЫ

Наличие на туристическом рынке всех факторов, влияющих на его развитие, а также порождающих множество проблем, которые влияют на развитие индустрии туризма в целом, обуславливает необходимость идентификации основополагающего фактора, который связывает все факторы влияния в единую систему и направлен на эффективное решение всех возникающих проблем. Таким фактором является e-tourism administration (e-TA), который находит отражение в системе электронного управления процессами развития туристического бизнеса, направленной на способствование гармонизации управления предприятий туристической индустрии.

Внедрение данного фактора будет способствовать эффективному развитию туризма, а именно повышению производительности труда на предприятиях туристической индустрии; повышение качества информационного обслуживания; четкая регламентация документооборота предприятий; повышение оперативности реагирования на изменение туристического рынка; возможность комплексного анализа деятельности всех предприятий туристической индустрии.

Следует отметить, что деятельность туристических предприятий невозможно рассматривать только с точки зрения рыночного и экономического механизма, стоит также учитывать социальный, духовный, культурный аспекты. На основании этого необходима целостная и системная государственная политика развития туризма в Украине по средствам создания механизмов содействия эффективного функционирования предприятий туристической деятельности при помощи внедрения систем электронного управления процессов развития туристического бизнеса.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Экономический профиль Украины : (по данным Международного экономического форума) [Электронный ресурс] / Общий отчет по конкурентоспособности 2010 — 2011 — С. 334 — 335 — Режим доступа к отчету : http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2010-11.pdf
2. Сенин В. С. Организация международного туризма / В. С. Сенин — М. : Финансы и статистика, 2007. — 987 с.
3. Балабанов И. Т. Экономика туризма : учеб. пособие / И. Т. Балабанов, А. И. Балабанов — М. : Финансы и статистика, 1999. — 176 с.
4. Любичева О. О. Рынок туристических услуг / О. О. Любичева — К. : «Альтерпрес», 2005. — 436 с.
5. Кабушкин Н. И. Управление предприятиями туризма и гостиницами : учеб.-практ. пособие / Н. И. Кабушкин — Минск : БГЭУ, 2011. — 275 с.
6. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма : учеб. пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин — М. : КНОРУС, 2005. — 448 с.
7. Структура рынка гостиниц (включая другие средства размещения) в 2010 г. (по категориям), % [Электронный ресурс] : по данным аналитико-статистического журнала Z-Украина — Режим доступа у журналу : <http://zet.in.ua/markets/rynki-uslug/struktura-rynka-gostinic-vklyuchaya-drugie-sredstva-razmeshheniya-v-2010-g-po-kategoriyam/>
8. Закон України «Про Комплексну програму утвердження України як транзитної держави у 2002—2010 роках» / Відомості Верховної Ради України. — Офіц. вид. — К. : 2006. — № 24. — 166 с. — (Бібліотека офіційних видань).