

согласованности экологического маркирования и высокого уровня туристического сервиса. Только качественные услуги могут быть предметом маркетинговых усилий.

Развитие сельского зеленого туризма приводит к такому росту социально-экономических показателей, которые не приводят к истощению ресурсов, а наоборот, предполагает качественное и количественное обновление. С этой точки зрения отдых в селе является одним из наиболее перспективных направлений возрождения украинского села.

Интерес к сельскому у зеленому туризму в мире повсеместный. Вместе с тем, каждая страна стремится создать собственную национальную модель развития сельского зеленого туризма. Следует отметить, что сельский туризм может развиваться не везде, а лишь в регионах, не охваченных деятельностью, которая загрязняет окружающую среду. В ряде развитых западноевропейских стран, таких как Франция, Великобритания, Голландия, Ирландия, Германия, Испания, занятие сельским зеленым туризмом поощряется на национальном уровне.

Сельский зеленый туризм создает новые рабочие места и приносит реальный доход регионам, а также позволяет найти средства и способы для сохранения природы. Во многих развитых странах развитие этого вида туризма стало главным направлением охраны и воссоздания национальных сельских ландшафтов – именно таким образом удалось сберечь прекрасные альпийские луга Швейцарии, мельницы и каналы Нидерландов, старые парки и виллы Италии.

Таким образом, из зарубежного опыта видно, что развитию сельского зеленого туризма помимо самих владельцев усадеб способствует государство, так как данный вид туризма является перспективной зоной развития в туристической отрасли, а также с помощью развития этого вида туризма будет происходить поддержание сельской местности и чистоты природы.

Сравнительная характеристика европейского опыта организации сельского зеленого туризма и организация сельского зеленого туризма в Украине имеет ряд отличий, вследствие чего темпы развития сельского зеленого туризма в Украине значительно ниже, чем в европейских странах, а именно в Украине: отсутствует государственная политика, направленная на поддержку развития сельского зеленого туризма; отсутствуют единые требования к классификации объектов сельского зеленого туризма; ограничен доступ к информации о развитии системы сельского зеленого туризма и к опыту эффективно действующих владельцев усадеб, работающих в системе сельского зеленого туризма более 3-5 лет; слабы информационные средства и технологии с данными о клиентской базе и информированием клиентов о предложениях по услугам отдыха в селе; отсутствуют государственные институции для продвижения зарубежного въездного туризма.

Литература

1. Butler R.W. Tourism and Recreation in Rural area / R.W. Butler .N.-Y.: John ViCeys Sons, Inc. 1998. -261 p.
2. Goeldner Charles R., Ritchie J.R. Rrent Tourism: Principles, practices, philosophies / Charles R. Goeldner, J.R. Ritchie .- 9th.ed. –N.-Y: John ViCeys Sons, Inc. 2002.- 624 p.
3. Рутинський М.І. Сільський туризм: навч. посіб. / М.І. Рутинський, Ю.В. Зінко.– К.: «Знання», 2006.-49-60с.
4. Тематичний довідник «Розвиток сталого сільського туризму» пер.проф. М. Дауера. –червень 2007. -12с.
5. Васильєва Н. Сільський туризм: рекомендації щодо розвитку / Н. Васильєва // Туризм сільський зелений. Науково-популярний журнал. -2003. -№4. –44с.
6. Сайт Спільки сприяння розвитку сільського зеленого туризму в Україні.- Режим доступа: www.gremtour.com.ua
7. Официальный сайт организации сельского зеленого туризма в США.- Режим доступа: www.duderanchvacations.com

Рецензент докт. екон. наук, профессор С.П. Наливайченко

331.101

*Долгополова Г.В., ст. викладач,
Кримський економічний інститут ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»*

СТРУКТУРА ТА ВМІСТ ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ КРИМУ

На тлі кризових явищ в світовій економіці попит на послуги туристичних підприємств Криму впав більш ніж на 20%. Чисельність організованих відпочиваючих впала з 1,3 млн. осіб в 2008 році до 1,07 млн. осіб в 2009, а середня кількість обслугованих туристів 1 працівником і 1 ліцензіатом скоротилася більш ніж на 25% [1, с. 2, 11]. Сучасні підходи до управління персоналом не змогли забезпечити прийнятний рівень конкурентоспроможності туристичної галузі Криму. Це пов'язано з тим, що споживачі стали розбірливими не лише при виборі місця подорожі, але і при виборі пропонованої якості обслуговування. Від персоналу туристичних підприємств Криму тепер

вимагається володіння високим рівнем знань, як самого туристичного продукту, так і психології клієнта. У 2009-2010 роках істотно збільшилася популярність технологій продажів туристичних путівок через Інтернет, що також вимагає підвищення кваліфікації працівників туристичної галузі Криму. Саме тому напередодні проведення ЄВРО-2012 в Україні особливо важливим є перехід до управління працівниками туристичної галузі як людським капіталом.

Питання управління людським капіталом є об'єктом інтересу багатьох сучасних вітчизняних учених: О. Грішної, Д. Богині, В. Воронкової, Е. Лібанової, Д. Ельчанінова, Е. Бобкової. Проте в їх працях не освітлюються особливості управління людським капіталом підприємств туристичної галузі, не розглядаються структурні компоненти людського капіталу галузі туризму. До того ж більшість учених розглядають людський капітал лише з точки зору його освітнього компонента. Хоча освітній компонент і визнається основним в структурі людського капіталу, проте обмежуватися лише ним – означає не розкривати всю систему показників рівня людського розвитку. Головними сферами діяльності, що формують людський капітал туристичної галузі Криму, є також науково-освітня сфера та система охорони здоров'я як сфери, що безпосередньо формують умови життя та побуту.

Метою статті є розгляд структури людського капіталу туристичної галузі Криму з точки зору максимально повного вивчення його основних компонентів та розробка рекомендацій з їх вдосконалення.

Вивчення підходів до виділення основних структурних компонентів людського капіталу показали, що традиційно дослідники теорії людського капіталу виділяють як мінімум три його основних складових: капітал освіти, капітал здоров'я і капітал культури. Але, на думку автора статті, розгляд лише цих трьох складових буде не зовсім повне характеризувати людський капітал туристичної галузі Криму. Підхід автора до аналізу структури і вмісту людського капіталу галузі туризму Криму заснований на виділенні і аналізі видів людського капіталу в розрізі розмежування груп здібностей, необхідних для активної життєдіяльності людини (рис. 1).

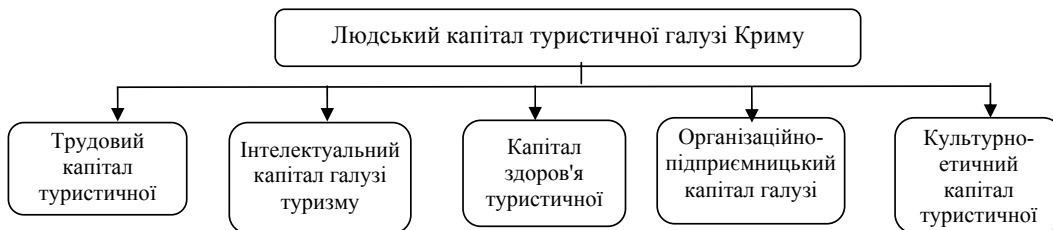


Рис. 1. Основні компоненти людського капіталу туристичної галузі Криму

Таким чином структуру людського капіталу туристичної галузі Криму слід аналізувати по п'яти підсистемах, представлених на мал. 1. В результаті аналізу було виявлено наступне.

1. Трудовий капітал туристичної галузі Криму. На підприємствах туристичної галузі Криму трудовий капітал втілюється в праці кваліфікованих робітників, доля яких залежить від застосованої технології обслуговування: при цьому, чим більше доля застосованих комп'ютерних технологій, тим вище вимоги до трудового капіталу. В протилежність тенденції очевидного зниження кількості штатних працівників по всіх видах діяльності в період 2002-2009 рр. на 13% і чисельності суб'єктів туристичної галузі на 18%, в санаторно-курортних установах, готелях, установах відпочинку і туризму кількість штатних працівників незмінно підвищується [2, с. 43].

На тлі загального збільшення чисельності зайнятих в туристичній галузі на 31%, найбільше зростання працівників спостерігається: у туристичних агенціях і бюро подорожей – в 2,7 разу у порівнянні з показником 2002 року, в готелях – в 2,7 разу, в санаторно-курортних підприємствах – в 1,2 разу. Таким чином, за станом на 2009 рік доля штатних працівників туристичної галузі в їх середньообліковій кількості по всіх видах діяльності збільшилася з 5,6% (2002 р.) до 8,5%. Але цей показник поки не відповідає 13% зайнятих в туристичній галузі в країнах Європейського союзу, а тим більше 20-50% рівню, характерному для розвинених в туристичному відношенні країн (Іспанія, Туніс, Греція, Франція). Оскільки економіка Криму має переважно туристичну спрямованість, то надалі необхідно зберегти тенденцію збільшення чисельності зайнятих в туризмі. Також актуальним залишається питання омолодження туристичної галузі Криму і така тенденція вже намітилася - в сегменті туристичних компаній, а також готелів високого класу і рівня 3*-4*.

В туристичній галузі спостерігається тенденція постійного зниження загальної кількості штатних працівників з вищою освітою: доля працівників з вищою освітою не лише набагато нижче середнього показника по Криму, але і має негативну тенденцію до зменшення з 40% в 2002 році до 32% в 2008 році. Зі всіх підприємств туристичної галузі середньогалузевий показник перевищує лише доля працівників з вищою освітою в туристичних агенціях і бюро подорожей (у 2008 році вона була

37%) але вона значною мірою не досягає середнього показника по Криму [2, с. 44]. Такі вкрай низькі показники долі зайнятих з вищою освітою (їх лише третина від загальної чисельності працівників галузі) є недопустимими для такої інформаційно насиченої сфери діяльності, як туризм. Низький рівень освіти працівників туристичної галузі говорить про погіршення якості людського капіталу. У туристичній галузі Криму спостерігаються прояви кризи системи професійної і загальної освіти, що пов'язане із затяжним процесом перетворень економіки. Збільшення фінансування туристичної освіти як інвестицій в трудовий капітал повинне залишатися одним із пріоритетних завдань держави та регіону.

2. Інтелектуальний капітал туристичної галузі Криму. В туристичній галузі роль інтелектуального капіталу оцінити набагато складніше. Зазвичай це робиться шляхом оцінки інвестицій галузі в дослідження і розробки. Але туристична галузь Криму не є окремим структурним компонентом статистичного обліку показників економічного розвитку АР Крим. Внаслідок цього оцінити обсяг інвестицій туристичної галузі в дослідження і розробки практично неможливо. З 49 наукових організацій Криму, що працюють в різних галузях, наближеними до туристичної можна вважати економічні (2 наукових організацій) і географічні (2 організації). Побічно до наукових розробок в туристичній галузі можна віднести і діяльність 4 наукових організацій і вищих навчальних закладів, що мають багатогалузевий профіль. Для туристичної галузі Криму специфічні дослідження виконують такі наукові організації: Український дитячий науково-дослідний інститут курортології і фізіотерапії (м. Євпаторія), кафедра реабілітації Кримського державного медичного університету ім. С.І. Георгієвського (м. Сімферополь), Кримський республіканський науково-дослідний інститут фізичних методів лікування і медичної кліматології ім. І. М. Сеченова (м. Ялта), Національна Академія природоохоронного і курортного будівництва (м. Сімферополь), Таврійський Національний університет ім. В.І. Вернадського (м. Сімферополь), Національний науковий центр Никітський ботанічний сад (м. Ялта), Інститут винограду і вина «Магарач» (м. Ялта).

З метою активізації розвитку інтелектуального капіталу туристичної галузі щорік проводяться: Міжнародний ярмарок «Крим. Курорти. Туризм», Міжнародна виставка «Крим – круглий рік», Міжнародний інвестиційний форум «Майбутнє Криму». На них представляються нові туристичні продукти і послуги, нові технології обслуговування клієнтів, проводяться презентації, майстер-класи і навчальні тренінги для працівників сфери туризму. Щорічно проводяться науково-практичні конференції «Науковий і зелений туризм в Східному Криму» і «Активні види туризму в Криму: бажане і дійсне», на яких представляються до розгляду і впровадження нові дослідження в області спеціалізованих видів туризму. Також щороку у вищих навчальних закладах туристичної спрямованості Криму проводяться міжнародні науково-практичні конференції, олімпіади і конкурси наукових робіт з туризму.

Для забезпечення належної якості послуг, що надаються, в туристичній галузі Криму щорік проводиться навчання новим професіям – первинна підготовка і перепідготовка кадрів. Проте за період 2002-2008 рр. на тлі 11% зростання чисельності навчених новим професіям по всіх видах діяльності відбувається значне зниження (на 60% за період) даного показника в туристичній галузі. Найбільше падіння темпів первинної підготовки і перепідготовки кадрів спостерігається в туристичних фірмах – 81% і в санаторно-курортних установах – 66% [2, с. 45; 3, с.45]. Це дуже негативна тенденція, оскільки вище вже було відмічено зниження рівня освіти людських ресурсів туристичної галузі.

Інтелектуальний капітал туристичної галузі Криму також виявляється в рівні кваліфікації кадрів. За досліджуваний період 2002-2008 рр. спостерігається зниження на 26% чисельності працівників туристичної галузі, що підвищили кваліфікацію. При цьому в туристичних фірмах це скорочення найбільше – воно склало 73%, що не може не відзначитися на якості їх послуг. Раніше вже була відмічена тенденція зниження чисельності обслугованих туристів в туристичних фірмах. Коли клієнти не отримують туристичної послуги очікуваної якості, то наступного разу вважають за краще організувати свій відпочинок самостійно за допомогою інтернет-технологій, а це спричиняє за собою недоотримання туристичною галуззю Криму значної частини доходів. Те ж саме можна стверджувати і про 26% зниження чисельності працівників санаторно-курортних установ, що підвищили кваліфікацію в 2002-2008 рр. Позитивні тенденції можна відзначити серед персоналу готелів і інших місць для короткочасного розміщення, де підвищення кваліфікації кадрів має позитивні темпи зростання. Приріст складає 14% і 55% працівників, що підвищили кваліфікацію [2, с. 45; 3, с.45]. Виходячи з вищесказаного, можна зробити висновок про те, що інтелектуальний капітал туристичної галузі Криму знаходиться на досить низькому рівні. однією з причин цьому служить сезонний характер її функціонування, при якому значна частина працівників не зацікавлена в підвищенні свого інтелектуального рівня, оскільки вимушена не працювати або виконувати мінімальний обсяг робіт в період міжсезоння.

3. Капітал здоров'я туристичної галузі Криму. Перш за все, слід зазначити, що капітал здоров'я туристичної галузі Криму володіє як загальними рисами, властивими всьому капіталу здоров'я регіону, так і власними характеристиками. Скорочення капіталу здоров'я трудових ресурсів АР Крим позначається на демографічній ситуації, яку в даний час можна оцінити як досить складну. Чисельність населення Криму значно зменшилася і продовжує скорочуватися. Найістотніше в 2008 році в порівнянні з 2002 роком коефіцієнт смертності збільшився у вікових групах 30-34 років і 35-39 років: з 3,8 до 4,6% і з 4,4 до 6,0% відповідно. Це означає, що підвищується ризик смертності і серед людських ресурсів туристичної галузі Криму в їх найбільш продуктивному віці. Загальні демографічні показники населення АР Крим дозволяють оцінити можливі кількісні і структурні зрушення в капіталі здоров'я туристичної галузі регіону [4, с. 142-143]. Відсутність своєчасної і якісної медичної допомоги, низький рівень фінансування, технічної оснащеності медичних установ, зневага правилами здорового способу життя негативно негативно впливає на стан здоров'я, служить причиною підвищеної захворюваності і ранньої смертності, як всього населення Криму, так і працівників туристичної галузі. Лише 42,7% населення Криму оцінюють стан свого здоров'я як добре, а 34,3% мають хронічні захворювання або інші проблеми із здоров'ям. На думку фахівців Всесвітньої організації охорони здоров'я, стан здоров'я людини на 20% залежить від впливу генетичних і екологічних чинників, на 10% - від системи охорони здоров'я і на 50 % - від способу життя.

В цілому аналіз капіталу здоров'я туристичної галузі Криму показує, що навіть в разі оптимістичного сценарію розвитку економіки і значних вкладень в соціальну сферу скорочення капіталу здоров'я неминуче. Автор статті розрахував, що в 2008 році сумарний потенційний збиток туристичної галузі Криму від низького здоров'я персоналу склав 216,2 млн. гривень. Зниження захворюваності на один день забезпечує приріст загального доходу туристичної галузі на 19,3 млн. гривень. Це так звана альтернативна оцінка капіталу здоров'я туристичної галузі Криму. Гарне здоров'я працівників галузі туризму буде результатом продуманої і довгострокової програми розвитку людського капіталу туристичної галузі Криму разом з розвитком охорони здоров'я в регіоні. Отже, витрати на підвищення капіталу здоров'я працівників – це вигідні інвестиції з довгостроковою і постійно зростаючою віддачею.

4. Організаційно-підприємницький капітал туристичної галузі Криму. Заповзятливість і ділова кмітливість, новаторство, організаторські здібності і висока відповідальність, відчуття ощадливості і економії, уміння розумно ризикувати, енергія і сила волі потрібні для ведення бізнесу або управління в туристичній галузі. Організаційно-підприємницький капітал туристичної галузі Криму характеризується рівнем ефективності її роботи. За даними Міністерства курортів і туризму Криму кількість відпочиваючих в 2008 році виросла в порівнянні з 2002 роком в 1,4 раз і склала 5,6 млн. осіб, у тому числі, близько 1,3 млн. осіб організованих відпочиваючих. Саме кількість організованих відпочиваючих представляє аналітичний матеріал для дослідження, адже прибутковість туристичних підприємств, зростання платежів до бюджету, обсягів туристичних послуг забезпечується зростанням цього показника. Слід зазначити, що, не дивлячись на значне зростання кількості неорганізованих туристів кількість організованих туристів зростає набагато меншими темпами: за 1998-2008 роки кількість організованих туристів виросла всього на 18% [1, с. 2; 5 с. 5]. Це говорить про недостатнє використання організаційного капіталу туристичної галузі Криму. Позитивним в розвитку організаційно-підприємницького капіталу туристичної галузі Криму є збереження долі внутрішніх туристів в чисельності організованих туристів (72,6%), а також деяке збільшення (на 1%) туристів з країн далекого зарубіжжя за рахунок скорочення туристів з країн СНД. Ця тенденція говорить про вживання в туристичній галузі Криму нових технологій ведення бізнесу, таких як участь у франчайзінгових мережах туристичних фірм і в готельних ланцюгах засобів розміщення.

Організаційно-підприємницький капітал виявляється також і в умінні туристичної галузі Криму виявитися привабливішою для відпочинку, ніж інші туристичні регіони. Порівняно з 2002 в 2008 році спостерігається негативна тенденція – туристичний потік перерозподіляється з внутрішнього туризму у виїзний, а це означає, що туристична галузь Криму втрачає свої конкурентні позиції і своїх самих платоспроможних клієнтів. За даними статистики можна зробити висновок, що середня вартість одного туро-дня по виїзному туризму майже в 2 рази вище, ніж по внутрішньому. При цьому середня вартість відпочинку з врахуванням середньої тривалості подорожі склала: по внутрішньому туризму – 2 120,0 гривень, по виїзному – 3 018,6 ривень. Це означає, що все більше потенційних туристів вибирають відпочинок на 2 дні менше за тривалістю і майже в 1,5 рази дорожче.

Негативним при цьому також є той факт, що найбільш популярними країнами виїзду стали Туреччина і Єгипет, які займають більше половини виїзного потоку. На думку більшості експертів, ці країни є безпосередніми конкурентами Криму на світовому туристичному ринку, оскільки пропонують аналогічний відпочинок. А це підтверджує висновки про низький рівень організаційно-підприємницького капіталу туристичної галузі Криму. Низький рівень організаційно-

підприємницького капіталу привів до того, що значна частина туристичних фірм фактично не здійснюють свою діяльність, а це близько 30% від кількості турфірм, що отримали ліцензію на туристичну діяльність.

Автором статті було виявлено, що найбільший рівень організаційно-підприємницького капіталу спостерігається в туристичних фірмах, які є учасниками туристичних франчайзінгових мереж. Представниками франчайзінгового бізнесу в Криму є турфірми наступних мереж туристичних агенцій: «Галоп по Європах», «Мережа агенцій горящих путівок», «Мережа магазинів горящих путівок», «Феєрія мандрів». До однієї з найбільших в світі готельних компаній Rezidor Hotel Group приєднався готель «Кримська Рів'єра» (м. Алушта), яка отримала назву «Radisson SAS & Resorts, Alushta». У курортному селищі Гаспра і в м. Феодосія розташовані об'єкти розміщення, що належать російській мережі «Heliopark Group»: Spa-готель «Heliopark Соснова роща» (приєднаний до мережі в 2006 році) і готель «Алі паруса» (відкритий в 2007 році). Ялтинський готель «Ореанда» в 2008 році також влився в українську готельну мережу «Premier Hotels», підписавши відповідний контракт на управління. Подальше активне приєднання до мереж турфірм та готельних ланцюгів дозволить суттєво підвищити рівень організаційно-підприємницького капіталу.

5. Культурно-етичний капітал туристичної галузі Криму. Висока культура і моральність працівників туристичної галузі в даний час необхідні в обслуговуванні туристів також як кваліфікація і інтелект. Дослідження автором культурно-етичного капіталу туристичної галузі Криму як особливого вигляду її людського капіталу, показало, що у працівників індустрії туризму регіону зберігаються тенденції негативного відношення і конфліктності до туристів. Враховуючи туристичну спрямованість півострову, необхідно на подолання цих тенденцій також витратити додаткові засоби і зусилля. Як було розглянуто вище, основні туристи автономії – це українці, росіяни і білоруси. За результатами досліджень, вищезгадані категорії туристів вважають за краще відпочивати в Туреччині (комфортніший відпочинок), Єгипті (краще сервіс), Сочі (чистіші пляжі) і Карпатах (сервіс дешевше і привітніше відношення до туристів). При цьому основною проблемою іміджу туристичної галузі Криму, що склався, є неадекватне співвідношення ціни і якості. Керівництво організацій туристичної галузі встановлює високі ціни, а внаслідок низького рівня людського капіталу загалом і культурно-етичного капіталу зокрема, персонал галузі туризму надає низький сервіс.

Поточний рівень розвитку основних структурних складових людського капіталу туристичної галузі Криму свідчить про його поступове виснаження. Для збільшення людського капіталу необхідно застосовувати дієвий механізм управління, який забезпечуватиме ефективність досягнення поставлених цілей розвитку всіх його компонентів і забезпечуватиме належний рівень віддачі від вкладених інвестицій. Обов'язковим стає стратегічне планування розвитку на основі синергетичної моделі управління людським капіталом туристичної галузі Криму.

Література

1. Статистический бюллетень «Крым. Курорты. Туризм. 2009». Министерство курортов и туризма АРК. – Симферополь, 2010. – 29 с.
2. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в АР Крим у 2008/2009 році. Головне управління статистики в АР Крим // За ред. Т. Г. Елькан. – Симферополь, 2009р. – 145 с.
3. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в АР Крим у 2007/2008 році. Головне управління статистики в АР Крим // За ред. О.І. Пітюренко. – Симферополь, 2008р. – 149 с.
4. Долгополова А.В. Социально-экономическое развитие Крыма / А.В. Долгополова // Региональна бізнес-економіка та управління. – 2008. - №3 (19). – С. 140-148.
5. Статистический бюллетень «Крым. Курорты. Туризм. 2008». Министерство курортов и туризма АРК. – Симферополь, 2009. – 28 с.

Рецензент докт. екон. наук, профессор А.М. Клейменов