

Таким образом, на настоящий момент в качестве основных способов преодоления ярко выраженной сезонности и увеличения продолжительности курортного сезона в АР Крым, можно сформулировать следующие:

- 1) на уровне государственных и местных органов власти:
 - во-первых, популяризация положительного имиджа Крыма;
 - во-вторых, активное стимулирование высококачественной инновационной деятельности предприятий санаторно-курортного и туристического секторов;
- 2) на уровне предприятий санаторно-курортного и туристического секторов:
 - во-первых, диверсификация туристского предложения (расширение ассортимента услуг, туров, возможностей отдыха для туристов);
 - во-вторых, гибкая ценовая политика (диверсификация цен и применение политики скидок в межсезонье и низкий сезон).

В целом, формирование условий для рекреационной деятельности и устранение сезонно-территориальной неравномерности позволит увеличить продолжительность курортного сезона и обеспечить успешное функционирование санаторно-курортного и туристического секторов.

Проведенное исследование показало, что туристская активность в Крыму отличается резкой временной неравномерностью, вызванной, прежде всего, природными условиями региона, а также действующей системой отпусков и закрепившихся стереотипов рекреационного поведения населения. Сезонность в развитии туристско-рекреационного комплекса АР Крым проявляется в колебаниях мощности рекреационных потоков, загрузке здравниц и других средств размещения, занятости персонала и, как следствие, в низких экономических результатах работы соответствующих предприятий. Внедрение предлагаемых организационных мероприятий по увеличению активного курортного сезона будет оказывать положительное влияние на эффективность работы санаторно-курортного и туристического секторов по таким направлениям, как: повышение загрузки материально-технической базы, обеспечение дополнительной занятости населения, повышение уровня использования основных фондов других смежных отраслей – транспорта, питания, коммунально-бытового хозяйства, а также рационального использования природно-ресурсного потенциала АР Крым.

Литература

1. Закон України «Про туризм» від 18.11.03 г. № 1282 – IV // Відомості Верховної Ради України, 2004. – № 13. – Ст. 180.
2. Сезонность в туризме [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.tourism-school.ru/archive.php>
3. Нарзиев М.М. Сезонность спроса на туристические услуги и пути минимизации сезонного характера в туристической индустрии Узбекистана / М.М. Нарзиев // Труды ученых ИГУ. – 2009. – № 23. – С. 61-66.
4. Квартальнов В.А. Туризм / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.
5. Стратегия экономического и социального развития Автономной Республики Крым на 2011-2020 годы. Утверждено Постановлением Верховной Рады Автономной Республики Крым 22 декабря 2010 года № 121-6/10.
6. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в АР Крим у 2010/2011 році: стат. збірник / Головне управління статистики в АР Крим / За ред. Н.О. Полонської. – Симферополь: Головне управління статистики в Автономній Республіці Крим, 2011. – 152 с.
7. Цюхля С. Ю. Економіко-статистичний аналіз використання трудових ресурсів у рекреаційній сфері АР Крим / С.Ю. Цюхля, О.П. Кузнецова // Вісник Хмельницького національного університету. – 2007. – Том 2, № 6 Економічні науки. – С. 108-112.
8. Яковенко И.М. Туристские ресурсы Украины: учеб. пособ. / И.М. Яковенко. – Симферополь: СОНАТ, 2007. – 92 с.

379.857:65.016.2

*Яковенко И.М., д.геогр.н., профессор;
ТНУ имени В.И. Вернадского*

ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ТРЕНИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОМ КОМПЛЕКСЕ АР КРЫМ

Обслуживание гостей, прибывающих в Крым с целью отдыха и туризма, становится важной сферой занятости населения региона. В 2011 г. в работе туристско-рекреационного комплекса АРК было занято около 50 тыс. чел. Серьезной проблемой по достижению высокой конкурентоспособности крымского турпродукта является проблема подготовки и повышения квалификации кадров. Уровень квалификации музейных работников и большинства экскурсоводов

также достаточно высок, в то время как качество обслуживания в пансионатах и базах отдыха, предприятиях питания, в транспортном обслуживании туристов остается низким. Серьезный недостаток в квалифицированных кадрах ощущают предприятия сервиса и индустрии развлечений.

В мировом туризме получили широкое распространение тренинги, как форма обучения, имеющая несомненные достоинства перед классическими методами подготовки кадров для сферы туризма. Тренинг (от англ. train, training – обучение, воспитание, тренировка, дрессировка) – интенсивная форма обучения, сочетающая краткие теоретические семинары и практическую отработку навыков за короткий промежуток времени (1-5 дней). Работа на тренингах, в отличие от получения книжных знаний, – это собственный практический опыт и наглядность, обеспечивающие более высокую запоминаемость учебного материала. В специальной литературе вопросам оценки роли и места тренингов в развитии системы гостеприимства уделено недостаточно внимания [1-10], состояние тренинговой деятельности в Крыму не являлось предметом научных исследований.

Целью данной статьи является обоснование необходимости создания тренингового центра для решения проблемы подготовки и повышения квалификации туристских кадров в АР Крым.

Анализ состояния тренинговой деятельности в сфере туризма Крыма показал, что в регионе в целом сложилась тематика тренингов, возник и развивается специализированный рынок.

В течение последних десяти лет в Крыму, как и в других регионах Украины, отмечался медленный рост масштабов производства тренинговых и консультационных услуг, конъюнктура которого ухудшилась в результате последнего финансового кризиса. На территории Крыма размещены всего 5 зарегистрированных специализированных компаний, предлагающих тренинги и консультации, в т.ч. 2 – в Симферополе (в т.ч. TNN Consulting Group и Академия личностного роста «Витоллен»), 2 – в Севастополе (Севастопольский центр NLP и Центр кадровых технологий «Успех») и 1 – в Ялте (Управляющая компания «Красотель»).

В перечень организаций, проводящих тренинги для специалистов санаторно-курортного, туристического, гостиничного и ресторанного обслуживания в Крыму, помимо внешних специализированных компаний, входят органы государственного управления, высшие учебные заведения, общественные организации, международные проекты, предприятия туристско-рекреационного комплекса..

Так, Министерство курортов и туризма АР Крым в течение 2007-2011 гг. инициировало проведение многих обучающих мероприятий, в т.ч. семинар «Школа гостеприимства» (2008 г. – 50 чел.; 2010 г. – 2 семинара, 100 чел.; 2011 г. – 6 семинаров, 300 чел.), семинар-тренинг по конгрессному туризму (октябрь 2010 г.; исполнители – тренеры киевской компании «Гештальт Консалтинг Групп») и семинар по круизному туризму. Семинары-тренинги «Школы гостеприимства» в 2011 г. проходили на базе санаториев Ялты и Алушты и были посвящены проблеме внедрения в отелях и здравницах системы питания «здоровый all inclusive» с крымскими особенностями».

Действующие в Крыму общественные организации проводят обучающие семинары и тренинги для собственных членов или целевых аудиторий либо самостоятельно, либо при поддержке государственных структур и зарубежных проектов. За редким исключением (например, Ассоциация малых отелей Крыма), большинство крымских профильных ассоциаций не имеет долговременного плана подготовки и проведения тренингов, а также собственных квалифицированных тренеров, в связи с чем, как правило, привлекаются внешние тренеры или компетентные сотрудники госструктур, а сами обучающие мероприятия проводятся эпизодически. Наибольшую активность среди общественных организаций Крыма, объединяющих работников сферы рекреации и туризма, проявляют Ассоциация малых отелей Крыма, Ассоциация гостеприимства Крыма, Ассоциация курортов Крыма, Ассоциация сельского туризма Крыма (Слоу Фуд Крым).

Большую роль в повышении качества рабочей силы в крымском туризме играют международные проекты. Например, Проект USAID/LINC – «Локальные инвестиции и национальная конкурентоспособность» (США) работает в сфере туризма Крыма с 2008 г. При его поддержке было проведено более 30...тренингов и практических семинаров для разных целевых аудиторий. В 2009-2010 гг. проводились разовые тренинги по продажам малых отелей, по вопросам менеджмента конгрессного туризма и др. В марте 2010 г. большой резонанс в Крыму получил совместный проект тренинга гидов-экскурсоводов «Лучший опыт в деятельности практикующих гидов» (в марте – для гидов Ялты, совместно с компанией «Select Black Sea Ltd»; в апреле – для гидов Севастополя, совместно с фирмой «Рамут-Севастополь-тур»). Тренером выступила известная тренер-консультант из Великобритании Айрис Берри. Тренинг завершился письменным и практическим экзаменами и выдачей сертификатов.

Сравнительно немногие фирмы имеют собственные программные продукты по обучению персонала, которые предлагаются на коммерческих условиях работникам других профильных предприятий. Среди них – Управляющая компания «Красотель», разработавшая систему тренингов для различных секторов гостиничного и ресторанного обслуживания.

Как и в деятельности киевских тренинговых компаний, основной акцент в крымских тренинговых программах делается на такие тематические разделы, как «Стратегическое планирование» «Управление бизнесом» (бизнес-технологии в гостиничном и ресторанном деле, туроперейтинге); «Управление персоналом», «Маркетинг», «Командообразование». Изучение тематического разнообразия тренингов, проведенных в 2008-2011 гг. для работников различных секторов туристско-рекреационного комплекса Крыма, показало, что приоритетными темами являются «Школа гостеприимства» (18%), «Повышение продаж в отелях» (14%), и «Организация специализированных видов туризма (по видам туризма)» (14%). Недостаточное внимание уделяется проблемам, связанным с внедрением стандартов обслуживания и достижения высокого качества услуг, тайм-менеджмента, внедрения Интернет-технологий.

Целевой аудиторией большинства тренингов являются руководство и менеджеры высшего звена гостиничных предприятий, ресторанов и турфирм.

На наш взгляд, тренингами практически не охвачены представители рабочих профессий в туризме Крыма – горничные, портье, официанты, повара, лица, обеспечивающие трансфер туристов и авто-экскурсионные перевозки, реализаторы экскурсий и другие работники, от профессионализма и ответственности которых зависит качество туристского сервиса региона и его имидж.

Позитивную роль в диффузии передового опыта среди работников туристско-рекреационного комплекса Крыма играют международные организации. За последние четыре года более половины тренингов проводились по инициативе или при финансовой и организационной поддержке международных проектов. В то же время, органы государственного управления, а также сами субъекты предпринимательства в сфере туризма проявляют слабую активность в подготовке и реализации обучающих и тренинговых программ. Одним из сдерживающих факторов является отсутствие целевых государственных программ в сфере кадрового обеспечения туризма. Предприятия туристской индустрии в большинстве случаев не располагают свободными финансовыми средствами, направляемыми в развитие кадрового потенциала.

В географической структуре тренингов в Крыму прослеживается связь с наличием развитой инфраструктуры делового туризма (Ялта, Симферополь), уровнем развития туристского бизнеса, а также с региональными интересами работающих на территории полуострова проектами (Севастополь, Евпатория, Феодосия, Керчь). Районы нового рекреационного освоения, с преобладанием малых частных отелей и пансионатов (северо-западный и восточный Крым, горно-лесная зона), отличаются нерегулярным проведением тренинговых мероприятий.

Проблемами использования тренингов в системе туризма Крыма являются также: недостаточная адаптация многих универсальных тренинговых программ под цели и специфику крымского туризма; нехватка квалифицированных тренеров; слабая прикладная ориентация тренингов, отсутствие системы обучения персонала в малых туристических и гостиничных предприятиях. Тренинги, проводимые разными организаторами, отражают отсутствие структурно-логического единства: они не согласованы по времени и программам, имеет место частое дублирование тем, не удовлетворяется требование непрерывности и цикличности обучающих мероприятий. Многие тренинги отличаются излишним теоретизированием и не имеют реального выхода в практику.

Таким образом, главной проблемой проведения тренингов в туристско-рекреационном комплексе Крыма является отсутствие системного подхода к тренинговой деятельности. Шагом к ее решению может стать создание Тренингового центра при поддержке Министерства курортов и туризма АР Крым и Проекта Европейского Союза «Поддержка развития туризма в АРК». Тренингам должна принадлежать ведущая роль в повышении квалификации работников сферы туризма, а в работе центра должна быть реализована Программа тренингов для работников туристско-рекреационного комплекса. Для ее обоснования следует определиться с рядом вопросов:

1. Целью тренингового центра должна стать оптимизация практической подготовки работников туристско-рекреационного комплекса Крыма путем использования современных тренинговых и консультационных технологий.

2. Тренинги должны охватить представителей всех секторов туристско-рекреационного комплекса, прямо или косвенно участвующих в подготовке, создании и продвижении регионального турпродукта.

3. Содержание тренингов должно отвечать современным тенденциям развития тренинговых технологий и потребностям конкретных целевых аудиторий. Так, для работников всех структурных подразделений туристско-рекреационного комплекса должны быть проведены тренинги «Школа гостеприимства»; для представителей инфраструктурных подразделений – «Стандарты обслуживания»; целесообразно также проведение курсов по английскому языку для работников, наиболее часто контактирующих с иностранными туристами.

В результате опроса, проведенного в декабре 2011 г. среди представителей турбизнеса, работников Министерства курортов и туризма АРК, членов общественных организаций Крыма, работающих в сфере туризма, были выявлены наиболее актуальные темы тренингов. Среди них:

- программы обучения персонала гостеприимству;
- система адаптации и профессиональной ориентации новых сотрудников;
- формирование корпоративных стандартов;
- система контроля качества предоставляемых услуг;
- стимулирование персонала;
- оптимизация структуры затрат отеля;
- технология обслуживания в малых отелях, в т.ч. клининг; современные технологии уборки номерного фонда;
- технологии сотрудничества малых отелей с туроператорами и турагентами (договорные отношения; порядок предоплаты и оплаты услуг; система бронирования; ответственность сторон в случае невыполнения договорных обязательств);
- работа с электронными деньгами и карточками;
- технологии общения с иностранными клиентами по электронной почте;
- работа с сезонным персоналом;
- ведение финансовой и налоговой документации;
- опыт других стран в создании новых туристских и гостиничных продуктов;
- онлайн-продажи и реклама через социальные сети;
- тайм-менеджмент для управляющих и топ-менеджеров;
- правовые основы турбизнеса;
- новые технологии маркетинга;
- ведение переговоров;
- эффективная работа на ярмарках;
- эффективное управление финансами предприятия;
- методы работы эффективного руководителя;
- новые командообразующие технологии.

4. Трехлетний период рассматривается как наиболее оптимальный срок повторения тренингов, т.к. туризм является достаточно динамичным сектором мировой экономики, и многие технологии имеют короткий жизненный цикл.

Ряд тренингов должен иметь повторяющийся характер, например, «Подготовка к туристскому сезону». Данный тренинг необходимо проводить ежегодно перед началом сезона; тренинг «Школа гостеприимства» также может проходить ежегодно, особенно с учетом смены наемных сезонных работников. Следует учитывать, что большинство работников туристской сферы имеют неравномерную занятость в течение года, поэтому более предпочтительным периодом для обучения является холодный сезон, когда трудовая активность минимальна, и есть свободное время для самообразования.

5. Программа комплексного проведения тренингов не может быть реализована одним заказчиком и одним исполнителем, а предусматривает кооперирование различных заинтересованных сторон – органов государственного управления, профильных общественных организаций, работающих в сфере туризма Крыма международных проектов, профильных вузов, представителей туристского бизнеса и др. Координатором должно выступить Министерство курортов и туризма АР Крым.

Кандидатуры по тренерам могут предоставить международные проекты, располагающие информацией о зарекомендовавших себя консалтинговых фирмах и экспертах, а также общественные организации, имеющие опыт привлечения отечественных тренеров. Следует оценить возможности использования в качестве тренеров местных специалистов, обладающих высоким уровнем компетенции в том или ином вопросе.

Проект Програми тренінгов може складатися ініціативної групою (лібо окремими експертами), однак обов'язковою процедурою повинно стати проведення декількох етапів узгоджень і громадських слухань.

6. Рекомендується декількох способів оцінки якості зростання підготовки працівників туристсько-рекреаційного комплексу:

а) система тестів, оцінюють кваліфікацію і прирост знань і умінь в післятренінговий період;

б) проведення моніторингу і оцінки незалежними експертами;

в) проведення соціологічних опитів серед споживачів кримського туристського продукту, що дозволяють виявити позитивні зміщення (або їх відсутність) в рівні кваліфікації персоналу і якості обслуговування (подібні дослідження проводяться в період курортного сезону на підприємствах санаторно-курортного типу Асоціацією курортів Криму).

Діяльність тренінгового центру для сфери туризму Криму повинна бути постійною і, в той же час, інноваційною, що відповідає вимогам постійно змінюючогося світового туристського ринку.

Література

1. Аналіз тренінгових програм по тайм-менеджменту. 13.04.2010 /Bogush Time [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ttn.ua/articles/1446>.
2. Корпоративне навчання персоналу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://uprav.ru/corporate/?from=ob_kav_google&gclid.
3. Лозийчук Н. Ринок тренінгов в новому сезоні: якість проти ціни? / Н. Лозийчук // Я – перший. – Січень. – 2009.
4. Опівалова А.В. Хто і як тренується на тренінгах / А.В. Опівалова // Студія бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ttn.ua/articles/217/>.
5. Патлах І.Н. Корпоративні тренінги як інструмент підвищення професійного рівня і розвитку персоналу / І.Н. Патлах [Електронний ресурс], 2011. – Режим доступу: <http://www.b17.ru/article/3056/>.
6. Піщулін С. Корпоративні тренінги в компанії / Тренінговий центр «Формула успіху» / С. Піщулін [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ttn.ua/>.
7. Пожидаєв В.Ю. Виклики, які стоїть сьогоднішній день українському тренінговому ринку. 23.04.2011 / В.Ю. Пожидаєв //Компас [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ttn.ua/articles/3090/>.
8. Сидор О.Я. Стратегія або стратегічна помилка тренінгових компаній / О.Я. Сидор // Кібит, школа бізнесу. 30.10.2009 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ttn.ua/articles/886/>.
9. Снегірев Ф. Тренінг – інструмент обоюдоострий / Ф. Снегірев // Єженедельник «Аптека». – 2008. – №37 (656).
10. Сторчак А. Відкритий або корпоративний: вибираємо тренінг для компанії / А. Сторчак // Storckhak life & business coaching. 28.06.2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ttn.ua/articles/3465/>.
11. Тренінгове навчання персоналу дає конкурентне перевагу/ Національний бізнес-центр [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ttn.ua/articles/4329/>.

338.488.2 (477.86)

*Мендела І. Я., к. е. н., доцент,
Інститут туризму*

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

**АНАЛІЗ ФАКТОРІВ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ПІДПРИЄМСТВ
ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Не існує ні одного підприємства готельного бізнесу, яке б не мало зовнішнього середовища, та не знаходилося б з ним у стані постійної взаємодії. Будь-яке підприємство потребує постійного отримання з зовнішнього середовища вихідних продуктів для забезпечення своєї життєдіяльності. При цьому кожне підприємство індустрії гостинності повинне віддавати що-небудь у зовнішнє середовище в якості компенсації за її існування. Як тільки зв'язки з зовнішнім середовищем обриваються, підприємство гине.

На сьогоднішній день в зв'язку з посиленням та ускладненням конкуренції, а також різким прискоренням процесів змін в зовнішньому середовищі підприємств все в більшій мірі змушені приділяти увагу питанням взаємодії з оточенням та все в більшій мірі розвивати здібності адаптації до змін зовнішнього середовища. Питаннями вивчення зовнішнього середовища підприємствами