

УДК 338.48:331.545

**КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИЗМУ В КОНТЕКСТІ
ФОРМУВАННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ****Роїк О. Р.***Інститут екології, природоохоронної діяльності та туризму ім. В. Чорновола
Національний університет «Львівська політехніка»*

У статті розглянуті теоретичні підходи до визначення ролі кадрового забезпечення туризму в контексті формування інноваційної економіки України. Актуальність дослідження полягає у визначенні необхідності стратегічного планування системи кадрового забезпечення та професійного навчання в галузі туризму. А також у статті представлені фактори, що впливають на цей процес, зокрема розвиток ринкових та інноваційних відносин та руйнації (за багатьма напрямками) державного замовлення на фахівців різних освітньо-кваліфікаційних рівнів. Метою дослідження є розробка наукових та практичних рекомендацій щодо кадрового забезпечення туризму в контексті формування інноваційної економіки України, а також детальний розгляд його завдань в рамках стратегічного планування інноваційного розвитку. Особлива увага приділена розгляду інновацій в туризмі, наведено їх сутність та класифікацію, а також їх впровадження в системі кадрового забезпечення туризму. Розкрито перспективні напрями розвитку туризму в контексті удосконалення механізму кадрового забезпечення та підвищення кваліфікаційного рівня зайнятих у цій галузі, що набули важливого практичного значення в умовах формування інноваційної економіки.

Ключові слова: кадрове забезпечення, туристична галузь, інноваційна економіка, інновації в туризмі, світове господарство, стратегічне планування

UDC 338.48: 331545

**STAFFING OF TOURISM IN THE CONTEXT OF FORMATION THE
INNOVATION ECONOMY OF UKRAINE****Roik O.***Institute of Ecology, Nature Protection and Tourism named after Vyacheslav Chornovil,
National University «Lvivska Polytechnica», Lviv*

In the article theoretical approaches to defining the role of staffing tourism in the context of the innovative economy of Ukraine were considered. Relevance of the study is explained by the fact that the world economy is characterized by high dynamism of socio-economic and innovative development of various sectors of international relations, including tourism. The purpose of this article is to improve the theoretical foundations of the study of strategic planning systems, staffing and training in tourism and also presents the factors that influence this process, including the development of market relations, innovation and destruction (in many areas) state order for specialists

of different educational levels. The study is the development of scientific and practical recommendations on staffing tourism in the context of the innovative economy of Ukraine, as well as a detailed examination of its objectives in the strategic planning of innovation. Particular attention is paid to innovation in tourism, pointing their nature and classification, as well as their implementation in the system of staffing tourism. The study reveals promising areas of tourism development in the context of improved personnel security and increase qualification of employees in tourism, which acquired practical importance in the formation of an innovative economy.

Keywords: staffing, tourism industry, innovative economy, innovation in tourism, global economy, strategic planning

Актуальність проблеми. Розвиток туризму як основа ефективного функціонування ринку праці в контексті формування інноваційної економіки України передбачає не лише створення нових робочих місць, оптимізацію кількості виробничого персоналу, а й якісні зміни в самій робочій силі. Актуальність дослідження кадрових проблем в сфері туризму зумовлена завданнями його розвитку у контексті тенденцій професійної підготовки та підвищення кваліфікації працівників, соціально-економічних змін, розширення соціальних і технологічних функцій галузі, підвищення вимог до рівня освіченості, професійної мобільності, конкурентоспроможності фахівців на вітчизняному та світовому ринках праці в умовах формування інноваційної економіки.

Україна посідає одне з провідних місць в Європі за рівнем забезпеченості цінними природними та історико-культурними ресурсами, здатними генерувати значний інтерес у вітчизняних та іноземних туристів [4]. Проте на тлі загострення конкуренції на міжнародному туристичному ринку, загальносвітової тенденції до посилення ролі держав в контексті формування інноваційної економіки, вітчизняний національний туристичний продукт стає все менш привабливим та конкурентоспроможним. Подолання наявних негативних тенденцій, створення системних та комплексних передумов для розвитку туризму має стати одним з пріоритетних напрямів формування інноваційної економіки країни в цілому та суттєвою складовою у вирішенні питань підвищення якості життя населення.

Аналіз останніх наукових досліджень та публікацій. Важливі аспекти проблем ринкового механізму зайнятості населення, формування і використання трудового потенціалу, функціонування

ринку праці знайшли висвітлення та набули розвитку в наукових працях таких вітчизняних вчених, як Д.П. Богиня, І.К. Бондар, О.А. Грішнова, Г.А. Дмитренко, М.І. Долішній, Е.М. Лібанова, В.М. Новіков, В.В. Онікієнко, І.Л. Петрова, С.І. Пирожков, Л.Г. Ткаченко та інші.

Окремі аспекти функціонування та розвитку, а також дослідження інноваційних процесів у галузі туризму розглядаються у наукових працях вітчизняних і зарубіжних авторів: В.І. Азара, Р.А. Браймера, В.Г. Гуляєва, О.П. Дуровича, М.І. Кабушкіна, В.І. Карсекіна, В.О. Квартальнова, Н.М. Кузнецової, Г.А. Папіряна, Т.І. Ткаченко, Д. Уокера, О.Д. Чудновського, В.С. Новікова, Н.Н. Малахової, Д.С. Ушакова, В.А. Молчанової, М.А. Ізотової, А.М. Клеймьонова.

Однак питання удосконалення механізму кадрового забезпечення та підвищення кваліфікаційного рівня зайнятих у туризмі, що набули важливого практичного значення в умовах формування інноваційної економіки, залишаються не дослідженими.

Метою дослідження є аналіз інновацій у туризмі, зокрема розробка наукових та практичних рекомендацій щодо кадрового забезпечення туризму в контексті формування інноваційної економіки України.

Викладення основного матеріалу дослідження. Туризм у все більшій мірі розглядається як перспективна галузь економічної діяльності, яка може стати структурною частиною заходів зі скорочення масштабів бідності та сталого інноваційного розвитку.

Стан розвитку туризму у світі та країнах ЄС характеризується такими основними показниками і тенденціями: щорічно у світі відбувається близько 808 млн. подорожей, понад 52 % з яких – у межах Європи; частка туризму у світовому експорті товарів і послуг становить близько 13 %, а в країнах ЄС – 14%, туризм формує 8 % сукупного ВВП країн ЄС і забезпечує близько 11 % економічного зростання; кількість робочих місць у туристичній індустрії країн ЄС становить близько 12 % від загальної чисельності зайнятих; відбувається скорочення тривалості і збільшення кількості туристичних подорожей, що формує попит на туристичні пропозиції, які надають можливість відвідати значну кількість місць за короткий час; відбувається активне втручання держав у конкурентну боротьбу за вплив на параметри міжнародного туристичного потоку, зокрема через реалізацію державних програм, запровадження нормативної бази та фіскальної політики, сприятливої для розбудови індустрії туризму в умовах формування інноваційної економіки [14].

Сьогодні туризм в Україні може бути прикладом функціонування та взаємодії численних великих та дрібних підприємств різних видів, напрямів діяльності та форм власності. Однією з головних проблем існування та подальшого розвитку туристичної галузі є забезпечення її кваліфікованими кадрами. Структура ринку праці та зайнятості має визначальний вплив на розвиток туризму. У свою чергу, туризм має великі можливості щодо збільшення зайнятості населення в умовах формування інноваційної економіки через механізм реалізації соціальних інновацій.

Закон України «Про інноваційну діяльність» визначає інновації як новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоспроможні технології, продукцію або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери [1].

Базуючись на положеннях Генеральної угоди з торгівлі послугами (ГАТС), виділяють три напрями розвитку інновацій у туризмі:

1) організаційні інновації – впровадження нововведень, пов'язаних із розвитком підприємництва й туристського бізнесу в системі та структурі управління, включаючи реорганізацію, укрупнення, поглинання конкуруючих суб'єктів на основі новітньої техніки і провідних технологій, удосконалення кадрової політики (оновлення та заміна кадрового складу, підвищення кваліфікації, перепідготовка та стимулювання працівників);

2) маркетингові інновації, що дозволяють охоплювати потреби цільових споживачів або залучати не охоплених на даний період часу клієнтів;

3) продуктові інновації – періодичні нововведення, які спрямовані на зміну споживчих властивостей туристичного продукту, його позиціонування і дають конкурентні переваги [9].

Інновації безпосередньо у сфері послуг (сервісні інновації) можуть бути визначені як нова концепція сервісу, нові канали зв'язку з клієнтами, нові системи розподілу й технологічні рішення, які найчастіше спільно змінюють пропозицію послуг на ринку, оновлюють функції фірми і потребують структурно нових організаційних, технологічних і кадрових можливостей фірми [7].

Спираючись на класифікацію інновацій, запропоновану Й. Шумпетером, можна дати таку класифікацію інновацій у туризмі за об'єктом застосування (табл. 1).

Таблиця 1- Класифікація інновацій у туризмі за об'єктом застосування

Типи інновацій за Й. Шумпетером	Типи інновацій у туризмі	Приклади
Упровадження нової продукції та продукції з новими властивостями	Продуктові інновації – впровадження на туристський ринок нового і удосконалення існуючого турпродукту (туру, послуги)	Розробка нового туру, нового екскурсійного маршруту, нового напрямку подорожей (наприклад, тури в Антарктиду); пропозиція нових послуг (наприклад, оздоровчі послуги в готелях)
2. Використання нової сировини	Ресурсні інновації – використання нового виду туристичних ресурсів для організації туризму та розробки нових турів і послуг	Освоєння нетрадиційних об'єктів показу (наприклад, індустриальний і дігг-туризм (сталкінг), мілітарі-туризм); Будівництво нових інфраструктурних об'єктів (наприклад, для заняття екстремальними видами спорту); Пропозиція ринку нової події (наприклад, фестивалю)
3. Використання нової техніки, технологічних процесів	Техніко-технологічні інновації – впровадження нової або істотно поліпшеної техніки і технології обслуговування клієнтів, просування і реалізації послуг	Електронні системи бронювання в готелях; Електронні системи продажу авіаквитків; Інтегровані системи управління інфраструктурою готелю; Інтернет-реклама; Е-комерція (в мережі Інтернет), наприклад, створення віртуальних тур агентств
4. Зміни в організації виробництва і його матеріально-технічному забезпеченні	Організаційні інновації – впровадження більш ефективних структур управління й порядку організації діяльності фірми, нових профілів робочих місць і професійних вимог	Розвиток інтегрованих готельних ланцюгів; Використання систем управління готелем за контрактом; використання комп'ютерних клієнтських баз даних, CRM-Систем
5. Поява нових ринків збуту	Маркетингові інновації – виділення нових сегментів ринку, обслуговування нових груп клієнтів (виділених за географічною, соціально-демографічною, поведінковою ознаками)	Вихід на нові географічні ринки; розробка спеціальних турів і послуг для окремих груп споживачів (наприклад, людей з обмеженими можливостями) тощо

Розроблено автором на основі джерел [7; 9]

Зазначені види інновацій тісно взаємопов'язані та перетікають одна в одну. Наприклад, розробка нових турів часто базується на освоєнні нових туристських ресурсів, при цьому новий турпродукт може орієнтуватися на нові групи споживачів, що потребує у свою чергу нових навиків та високої кваліфікації кадрового забезпечення туристичних підприємств.

Ситуація у сфері туризму в Україні характеризується такими основними чинниками як недостатнім за кількісними, якісними параметрами та за структурою і рівнем наукового, методичного та кадрового забезпечення, зокрема у сфері управління на державному та місцевих рівнях.

Наукове, методичне та кадрове забезпечення у сфері туризму здійснюється через понад 130 вищих навчальних закладів, чотири науково-дослідних інститути Міністерства охорони здоров'я України та Науковий центр розвитку туризму Міністерства культури і туризму України [3]. За наявності такого значного наукового потенціалу на даний час відсутні практичні рекомендації щодо державного регулювання, комплексних схем планування, раціонального використання туристичних ресурсів, економічних засад функціонування сфери туризму.

Із найгостріших проблем розвитку галузі туризму України в умовах формування інноваційної економіки, слід виділити такі, як: недостатня кількість кваліфікованих спеціалістів; низька виконавча та трудова дисципліна персоналу; невідповідність ступеня кваліфікації займаним посадам; незадовільний морально-психологічний клімат; низький рівень мотивації працівників і, як наслідок, недостатня ініціативність при вирішенні виробничих проблем тощо [1; 2].

Постійне та об'єктивно обґрунтоване підвищення вимог до персоналу підприємств сфери послуг з боку клієнтів та державних органів управління значною мірою пов'язано з необхідністю впровадження сучасної кадрової політики, будівництвом комфортабельних об'єктів розміщення, якісною реконструкцією старих готелів та ресторанів, інтенсивним впровадженням прогресивних технологій та устаткування, використанням сучасних методів менеджменту та маркетингу, посиленням конкуренції серед об'єктів розміщення, поліпшенням якості обслуговування, введенням нових стандартів.

Підвищення вимог до ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних, готельних послуг і послуг харчування змусить підприємства переглянути кадрову політику, тобто зорієнтуватися на перепідготовку та підвищення кваліфікації своїх працівників з метою досягнення вищої якості обслуговування [8].

Питання професійного кадрового забезпечення підприємств галузі туризму та кадрового управління потребують своєчасного вирішення як з боку держави, так і з боку керівництва підприємств туристичного бізнесу. Система заходів має охоплювати основні напрями державної політики у сфері підготовки фахівців у зв'язку з адаптацією вищої освіти і науки до Болонського процесу, впровадження нової кредитно-модульної системи організації навчального процесу в закладах III–IV рівнів акредитації [12].

Нині стає очевидною проблема реформування існуючої освітньої системи в сфері туризму і готельного господарства. Це підтверджують результати досліджень, проведені в останні роки різними науковими, професійними і навчальними організаціями [5;6;10]. Неодноразово відзначалося, що туризм у XXI столітті потребує більш ефективної роботи і свідомо вищого професіоналізму, а цього можна досягти лише істотним підвищенням якості освіти в туризмі в умовах формування інноваційної економіки.

Так, за підсумками міжнародної конференції «Кадровий капітал у туристичній індустрії XXI століття», яку провела Всесвітня туристська організація в 1996 році у Мадриді, були розроблені наступні висновки і прийняті такі рекомендації: усім зацікавленим організаціям приділяти пріоритетну увагу розвитку кадрових ресурсів; визнати, що освіта і підготовка кадрів є фундаментом розвитку туристичних професій; обґрунтувати нові парадигми освіти і підготовки кадрів, що найбільше відповідають мінливим вимогам ринкового середовища туризму; розробляти єдині стандарти, правила сертифікації й акредитації для зміцнення наявних навчальних програм і створення нових систем освіти та підготовки туристичних кадрів, а також формувати загальну готовність населення до туризму і подорожей; усвідомити важливість підвищення якості підготовки і професіоналізму як істотних характеристик освіти й обслуговування в туризмі [13; 14].

Ефективність реалізації вищеназваних заходів щодо кадрового забезпечення туризму і готельного господарства в умовах формування інноваційної економіки України полягає: в щорічному збільшенні кількості висококваліфікованих спеціалістів для туристичної сфери та їх працевлаштування; у зростанні професійного рівня працівників основних туристичних підприємств, що значно підвищить якісний

рівень обслуговування; в підвищенні рівня зайнятості населення в туризмі з урахуванням інших галузей (транспорт, торгівля, будівництво, заклади харчування та розваг тощо).

Обґрунтована оцінка поточного стану ринку праці та зайнятості в туризмі України стане базовою інформацією для розробки потреби в трудових ресурсах для галузі на перспективу. Плани розвитку трудових ресурсів і потреба в туристичних кадрах повинні бути тісно пов'язані з перспективою розвитку галузі через державну та регіональні програми. План має бути частиною цих програм і невід'ємною складовою політики зайнятості в програмах соціально-економічного розвитку України. Такий підхід дасть можливість зробити прогноз потреби в туристичних кадрах найбільш виважено та науково аргументовано. У плані необхідно врахувати потреби в: кожній професії різних видів зайнятості; підвищенні рівнів кваліфікації та освіти; спеціалістах апарату управління; працівниках з неповним рівнем зайнятості; спеціалістах зі знанням іноземних мов; кваліфікованих закордонних спеціалістах та ін.

Можливі два варіанти розвитку туризму в контексті формування інноваційної економіки України.

Варіант 1: розвиток туризму здійснюється стихійно, на принципах саморегуляції.

Недоліки: значні витрати бюджетів усіх рівнів, пов'язані з необхідністю ліквідації наслідків нераціонального використання туристичних ресурсів, порушення екологічної рівноваги; поглиблення негативного впливу туристичної діяльності на навколишнє середовище, занепад більшості об'єктів культурної спадщини та втрата найцінніших природних ресурсів; уповільнення темпів розвитку туризму і діяльності курортів, поглиблення процесів «тінізації» та регіональних соціально-економічних диспаратів, зменшення частки очікуваних доходів у державному та місцевих бюджетах; створення негативного туристичного іміджу країни на міжнародному туристичному ринку, зменшення в'їзного туристичного потоку; подальше зниження рівня якості послуг для туристів та безпеки в туризмі, погіршення якості життя населення, зневіра громадян у спроможність держави забезпечити дотримання у сфері туризму інтересів соціально незахищених верств населення, зниження рівня довіри до держави та зростання демократичного дефіциту.

Варіант 2: забезпечення сталого розвитку туризму через активізацію та впровадження ефективних механізмів державного регулювання в контексті формування інноваційної економіки.

Переваги: подолання негативних тенденцій у сфері туризму; покращення якості життя населення, забезпечення доступності туристичних ресурсів для всіх верств населення; збереження унікальних природних та історико-культурних ресурсів; посилення позитивного туристичного іміджу країни на міжнародному туристичному ринку, збільшення в'їзного туристичного потоку; прискорення темпів розвитку, збільшення частки очікуваних доходів від сфери туризму та діяльності курортів у бюджетах усіх рівнів; зменшення наявних регіональних соціально-економічних диспаратів, посилення «прозорості» туристичної діяльності.

Висновки. Таким чином, оцінюючи роль і місце туризму у вирішенні проблем кадрового забезпечення в контексті формування інноваційної економіки можна констатувати:

1) важливе значення в економічному розвитку країни має не лише підтримання оптимального рівня зайнятості, чого можливо досягти в тому числі за допомогою туризму, а й підтримання необхідного рівня суспільного здоров'я як одного з чинників відновлення основної виробничої сили – трудових ресурсів. Цю задачу також можливо вирішити через розвиток рекреації, туризму, курортної справи, і це ще раз підкреслює значення та багатоаспектність туризму як соціально-економічного явища, як феномену інноваційного розвитку.

2) впровадження інновацій у практику вітчизняних підприємств індустрії туризму не тільки дозволить залучити додатковий туристичний потік, поліпшити економічні показники діяльності туристичних підприємств і підвищити їх конкурентоспроможність як на внутрішньому, так і зовнішньому туристичному ринках, але і забезпечить підвищення якості обслуговування туристів, більш повне задоволення їх потреб з урахуванням специфічних запитів окремих груп споживачів:

3) туризм є потужним генератором зайнятості, оскільки для нього характерна специфіка багатогалузевої системи. Туризм створює робочі місця не тільки в безпосередньо туристичних галузях, а й у суміжних, а також в галузях індустрії, безпосередньо не пов'язаних з туризмом, що ілюструється ефектом мультиплікатора;

4) кількість зайнятих в туризмі постійно зростає. Це призводить до переоцінки ролі туризму в суспільстві, посилення уваги з боку державних органів влади, до змін структури освіти, підвищення попиту на підготовку кваліфікованих кадрів по туризму, тобто з'являється соціальне замовлення на туристичну освіту в Україні, аналогічно країнам світу з розвинутим туризмом;

5) подальший розвиток туризму в країні вимагає підготовки більшої кількості фахівців, що підвищує загальний рівень освіти працездатного населення.

Перспективи подальших наукових розробок полягають в удосконаленні механізму кадрового забезпечення та підвищення кваліфікаційного рівня зайнятих, що набули важливого практичного значення в умовах формування інноваційної економіки. Залишаються не дослідженими з точки зору галузевої специфіки в туризмі системи кадрового забезпечення та професійного навчання в галузі туризму, що відбувається у складних умовах розвитку ринкових та інноваційних відносин, руйнації (за багатьма напрямками) державного замовлення на фахівців різних освітньо-кваліфікаційних рівнів. Ці процеси нерідко позначаються на якості навчання і потребують формування сучасної системи поглядів щодо подальшого розвитку неперервної туристичної освіти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бандур С.І., Заєць Т.А., Маршавін Ю.М. та ін. Структурна трансформація економіки та ринок праці України: тенденції, соціальні наслідки та перспективи. – К.: ІПКДСЗ, НАН України. – 1999. – С.138-149.
2. Горіна Г. О. Зайнятість населення в туристичній галузі: базові концепції та визначення / Ганна Олександрівна Горіна //Вісник соціально-економічних досліджень: зб. Наук. праць; за ред.: М. І. Зверякова (голов. ред.) та ін. – Одеса: Одеський національний економічний університет. – 2015. – Вип. 2. – № 57. – С. 226-232.
3. Державний комітет статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
4. Изотова М.А. Инновации в социокультурном сервисе и туризме: учеб. пособие / М.А. Изотова, Ю.А. Матюхина. – М.: Советский спорт, 2010. – С. 13-16.
5. Лібанова Е.М. Ринок праці. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – С. 123-124.
6. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О.О. Любіцева. – К.: Альтерпрес, 2003. – С. 14-16.

7. Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2008. – С. 22-28.
8. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – С. 70-72.
9. Молчанова В.А. Инновации в туризме: определение, особенности, классификация / В.А. Молчанова // Матер. науч.-практ. конф. «Проблемы устойчивого развития рекреационных регионов». – Сочи: РИО СНИЦ РАН, 2008. – С.62-69.
10. Новіков В. Туристична галузь у перехідній економіці. // Політика і час. – 1996. – №9. – С. 48–53.
11. Про інноваційну діяльність: Закон України від 4 липня 2002 р. – №40-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/40-15>.
12. Рахуба Є.С. Соціокультурне значення туризму/ Є. Рахуба // Наукові записки Рівненського державного гуманітарного університету. – 2010. – Випуск 16. – Том II. – С. 27-35.
13. World Travel and Tourism Council [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.wttc.org>.
14. World Tourism Organization UNWTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www2.unwto.org>.