

молоді. Соціальні програми спрямовані на закріплення молодих працівників, забезпеченню їх навчання у вищих учбових закладах, що можна розглядати як позитивне підґрунтя для формування екологічної свідомості й екологічної культури підприємства.

Дотримання підприємствами машинобудівної промисловості екологічних вимог і здійснення природоохоронної діяльності обумовлено ресурсним дефіцитом і попитом на якісну екологічну продукцію в ЄС. Однак, відсутність екологічної культури, власних нових організаційних механізмів у сфері охорони НПС змушує підприємства використовувати закордонні технології й вкладати в це великі кошти, яких постійно бракує.

**Висновки.** У цілому, відношення підприємств машинобудівної промисловості до природоохоронної діяльності й формування екологічної культури неоднозначне. Політика з питань охорони навколишнього середовища розрізняється залежно від сфери діяльності підприємства, його розмірів, цінової орієнтації, ресурсної бази, попиту споживачів.

#### Джерела та література

1. Глушкова В. Г. Экономика природопользования : учеб. пособие. / В. Г. Глушкова., С. В. Макар. – М. : Гардарики, 2003. – 448 с.
2. Погорелова А. Екологічна культура: проблеми і шляхи формування в Україні / А. Погорелов // Рідна природа. –1993. – № 1. – С. 3 - 5.
3. Седов В. В. Сущность экологической культуры производства и ее оценка /В. В. Седов, Е. С. Ткач // Экологическая составляющая национальной безопасности. – 2004. – № 4. – С. 368 – 373.
4. Юданов А. Ю. Конкуренция: теория и практика : учеб. практ. пособие / А. Ю. Юданов. – М., Наука, 1998. – 302 с.

**Цёхла С.Ю., Мищенко А.В.**

**УДК 338.48**

### **ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНДИКАТОРОВ РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

#### **Постановка проблемы в общем виде и ее связь с научными и практическими заданиями**

Туристическая отрасль приобретает все большее значение для развития экономики и социальной сферы в Украине, стремительно интегрируется в мировую туристическую индустрию, которая содействует появлению новых видов туризма. Развитие туризма существенным образом влияет на такие сектора экономики, как транспорт, торговля, связь, строительство, сельское хозяйство, производство товаров широкого потребления, и выступает одним из наиболее перспективных направлений экономики.

Оценка деятельности всегда имеет активную направленность, так как она призвана ориентировать предпринимателей в выборе наиболее рациональных направлений хозяйствования. Способами разрешения методических проблем оценки эффективности являются выбор системы показателей, организация планирования и прогнозирования, стимулирование экономически полезной деятельности. Целенаправленная оценка эффективности функционирования позволит выявить не только уровень достигнутых результатов, но и резервы, перспективы совершенствования и развития.

#### **Анализ последних исследований и публикаций**

Ткаченко Т. І. предлагает использовать в экономической деятельности индикаторы «для диагностики состояния и характера развития системных объектов в таких направлениях и интерпретациях, как:

- 1) показатель количественной и (или) качественной оценки состояния определенных объектов, явлений и процессов в статике и динамике;
- 2) критерий распределения объектов, явлений и процессов на определенные кластеры (группировки);
- 3) величина отклонений определенных показателей (групп показателей) от критериальных, установленных субъектами хозяйствования (план, прогноз), международной, национальной и ведомственной, законодательной или нормативной документацией» [1, с. 123].

Ученые С. Мочерный и В. Скотный определили в экономической энциклопедии индикатор как «цифровой показатель изменения экономической величины, которая используется для обоснования экономической политики, направленности развития экономических процессов и оценки их результатов» [2, с. 22].

Формирование системы индикаторов развития окажет значительную помощь в дальнейшей ориентации предпринимательских структур в сфере туризма.

**Цель статьи** – исследование показателей эффективности предпринимательской деятельности и разработка системы индикаторов уровня развития для предприятий туристической сферы.

#### **Изложение основного материала**

Сущность эффективности предпринимательской деятельности заключается в формировании комплекса условий для обеспечения расширенного воспроизводства, позволяющего не только удовлетворять запросы общества, но и гармонично развиваться на основе устойчивых организационно-экономических, правовых, социально-экологических взаимосвязей. Применяемая ныне общая система оценочных показателей состоит из набора частных и обобщающих, которые, в свою очередь, во многом определяются спецификой и отраслевой принадлежностью деятельности. Все показатели общей системы оценки достаточно полно отражают эффективность использования различных видов ресурсов и затрат, однако каждый из них информирует лишь об одной какой-либо стороне производственного процесса, а не хозяйственной

## ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНДИКАТОРОВ РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

деятельности в целом. Обобщающие показатели оценки эффективности охватывают объем реализации, сроки выполнения услуг, прибыль, рентабельность и другие. Применение частных показателей продиктована потребностью оценки существенных сторон деятельности (эффективность использования ресурсов, их отдача, экономия). Частные показатели всегда требуют сравнения данных со среднеотраслевыми, а это не всегда удобно при сопоставлении выгоды видов обслуживания в турбизнесе или приемлемо при выборе нового направления деятельности при переориентации.

Из-за отсутствия необходимой сопоставимости показателей эта система дает иногда противоречивые аналитические данные и не позволяет сделать обобщающую оценку эффективности, а также установить значимость каждого из показателей для её оценки. К тому же приведенные показатели, используемые при оценке эффективности в большинстве своем относятся к производственному процессу и не учитывают особенностей процесса распределения, а также других важных сторон деятельности предприятий (социальные факторы, охрана окружающей среды, повышение качества и др.)

На основе принципов системного подхода показатели эффективности туристической деятельности должны отражать уровни получения результатов. В этом случае обеспечивается целостность системы показателей, учитывающей взаимосвязи исследуемого объекта и окружения. И поэтому можно предложить систему показателей-индикаторов для оценки развития предпринимательской деятельности в туризме, к тому же сформированную по соответствующим уровням (рис. 1).



Рис. 1. Система индикаторов развития туризма

Все приведенные на рис. 1 показатели являются, прежде всего, целеоценочными показателями бизнеса (предпринимательства), так как любой из них характеризует масштабность деятельности и заинтересованность в конечных результатах, к тому же позволяет определить уровень хозяйственных достижений (прогресса), резервы и направления совершенствования.

С целью изучения результатов деятельности туристических предприятий и определения уровня развития туристической индустрии, ее изменений, которые состоялись на протяжении 2000-2007 гг., проведен комплексный анализ экономических аспектов в сфере туризма в АР Крым, которая в последние годы занимает одно из ведущих мест в туристическом бизнесе Украины.

Задачами анализа выступили: оценка уровня и динамики объемов предоставления услуг в регионе; выявление зависимостей и развития сферы услуг от состояния и развития экономики и социально-демографических условий региона; оценка эффективности деятельности и определение перспектив развития.

Основное внимание в процессе проведения анализа сосредоточено на исследовании индикаторов развития по предлагаемым уровням: общегосударственный, отраслевой и предпринимательский (рис.1).

Проводился анализ на основе статистических данных органов государственной статистики, опубликованных в ежегодных статистических сборниках Главного управления статистики в Автономной

Республике Крым «Санаторно-курортное лечение, организованный отдых и туризм в АР Крым», и данных статистических бюллетеней Министерства курортов и туризма АР Крым «Крым. Курорты. Туризм» [3-5].

Индикаторами общегосударственного уровня выступают показатели активности деятельности, которые можно исследовать и по абсолютным данным в динамике, факторным и структурным анализом, характеризуют весомость и значимость результатов деятельности субъектов туризма в разрешении вопросов национального хозяйства, то есть характеризуют эффективность на макроуровне.

Объем реализации туруслуг исчисляется в денежном выражении с учетом дифференцированных продажных цен и показывает масштабность деятельности, а также и характеризует в некоторой степени конкурентоспособность услуг. Сравнение данных по объему реализации можно проводить по различным регионам, а изучение динамики требует приведения в сопоставимый вид путем пересчета в действующих на определенный момент ценах. Последняя модификация позволяет избежать в оценке влияния инфляционных процессов, повысить степень точности.

Объем экспорта и налоговых платежей тоже напрямую характеризуют активность работы, так как зависит от объема деятельности (при общей системе налогообложения) либо от вида деятельности (при упрощенной системе), а также свидетельствует об уровне участия в разрешении общегосударственных проблем (путем формирования доходной части бюджетов различных уровней) и в международном туристическом рынке (путем обслуживания туристов иных стран).

В табл.1 представлены показатели развития туризма в АР Крым по индикаторам общегосударственного уровня за период 2000-2007гг., которые свидетельствует о существенном росте значений выбранных показателей и об ускоренных темпах развития отрасли.

**Таблица 1.** Динамика показатели развития туризма в АР Крым по индикаторам общегосударственного уровня

Индикаторы	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Изменения 2007-2000
объем реализации услуг, млн.грн.	178,6	265,6	353,5	466,1	351,7	470,5	438,0	381,5	202,9
объем экспорта, млн.дол.США	1,5	2,3	5,3	8,2	19,2	22,6	25,2	38,6	37,1
объем налоговых поступлений, млн..грн.	16,9	29,5	31,6	38,3	14,3	24,1	19,4	24,2	7,3

*Источник:* составлено автором по стат.данным.

Несмотря на то, что самую большую долю услуг крымского рекреационного комплекса представляют курортные услуги, более динамично развиваются гостиничное обслуживание и туризм (табл. 2).

**Таблица 2.** Темпы роста экспорта по видам рекреационных услуг в АР Крым % к предыдущему году

Показатели	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	среднегодовой
услуги санаторно-курортных учреждений	212,9	115,3	111,4	84,3	253,7	129,7	98,2	76,6	135,3
туристические услуги	174,6	148,7	234,9	154,4	234,0	118,0	111,2	111,5	160,9
услуги гостиничного хозяйства	112,6	118,8	240,8	133,0	125,0	167,2	133,4	115,7	143,3

*Источник:* рассчитано автором по данным [4, с. 38-40]

Количество субъектов деятельности и количество обслуженных туристов характеризуют уровень становления отраслевой деятельности., который можно охарактеризовать как сформированную (табл.3). Использование показателя численности работников (занятых) среди индикаторов отраслевого уровня развития способствует оценке участия субъекта предпринимательства в решении вопросов занятости населения региона страны и обеспечения им средств благосостояния. А изучение структуры работников дает возможность определить степень профессионализма и квалификации, а, следовательно, и качество услуг.

**Таблица 3.** Показатели развития туризма в АР Крым по индикаторам отраслевого уровня

Индикаторы	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Изменения 2007-2000
количество субъектов деятельности, ед.	485	486	611	705	296	319	327	346	-135
количество туристов, тыс.чел	362,5	380,2	482,2	570,2	334,9	355,2	335,3	392,6	30,1
численность занятых в отрасли, чел.	652	799	832	922	795	969	1507	2054	1402

*Источник:* составлено автором по стат.данным.

## ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНДИКАТОРОВ РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В табл. 3 отражены значения показателей развития отраслевого уровня, динамика которых не имеет общей положительной тенденции. Так, количество лицензиантов в 2007г. менее зарегистрированных в 2000г., а количество обслуженных туристов за этот временной промежуток увеличилось на 8,3%, численность персонала увеличилось более чем в 3 раза.

Можно отметить, что благодаря осуществленной работе, направленной на обеспечение защиты и безопасности туристов, а также проверкам состояние экскурсионных и туристских объектов улучшается: оперативно решаются много возникших проблем, связанные с экологией и санитарным по состоянию, проводится маркировка турмаршрутов, благоустраиваются объекты показа и улучшается их безопасность. В автономии развитию туризма содействует работа Министерства курортов и туризма АР Крым, которое для развития деловых контактов и продвижение крымского турпродукта на внутреннем и внешнем рынках примаёт участие в международных туристических выставках и ярмарках.

Для полного отражения ситуации на рынке туруслуг индикаторы отраслевого уровня целесообразно дополнить показателем степени удовлетворения потребности рынка, который рассчитывается путем сопоставления реализованных туруслуг и объема спроса на эти виды услуг. Для этого необходимы данные маркетинговых исследований, проводимых предпринимателями для аналитических и проектных расчетов. Такой показатель характеризует долю (сегмент рынка) субъекта хозяйствования среди рыночных участников, степень закрепления на рынке и перспективы роста деятельности.

Индикаторами развития на уровне предпринимателя служит группа показателей прибыльности (рис. 1). Она позволяет оценить эффективность деятельности на микроуровне, отразить результативность бизнеса, который всегда преследует цель получения прибыли при наименьшем уровне использования ресурсов. Для того, чтобы не страдало качество услуг принцип минимизации затрат следует понимать как оптимальное соотношение дохода (результата) и затрат. При диверсификации деятельности необходимо поддерживать тот набор услуг, который обеспечивал бы прирост прибыли. Показатели рентабельности и позволяют в данных вопросах получить обоснованный и конкретный вариант решения, так как, во-первых, являются безразмерными и поэтому могут сравниваться в динамики без дополнительной обработки и, во-вторых, приемлемы для сопоставления доходности различных условий деятельности (территориальной принадлежности).

На рис. 2 представлена динамика изменения показателей прибыльности, которая имеет положительную тенденцию роста, но значения этих показателей нельзя считать достаточными для перспективного развития. Приходящийся на 2007г. максимальный уровень значений оплаты труда 1247 грн. в месяц и рентабельности деятельности 9,5%, нельзя рассматривать как стимулирующим развитие.

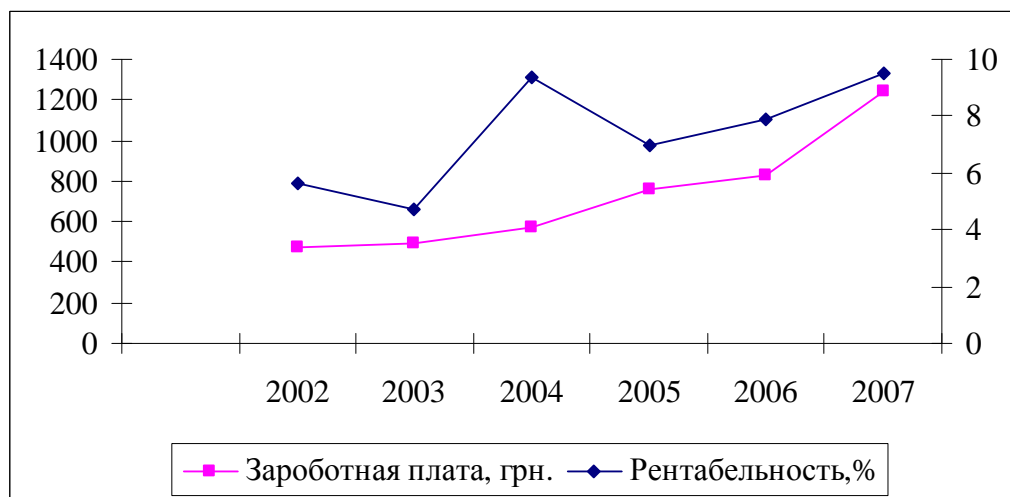


Рис. 2. Динамика показателей среднемесячной заработной платы и уровня рентабельности турфирм в АР Крым

В табл. 4 представлено динамику уровня качества по отдельным оздоровительным учреждениям г. Ялта, в 2007 г., отражающую нестабильность туристского обслуживания и постоянную работу над совершенствованием сервиса.

Показатели этой группы служат инструментом оценки достаточности средств предприятия и позволяют установить его рейтинговый уровень. Комплексная оценка эффективности должна заканчиваться выделением «узких» мест деятельности и разработкой конкретных предложений по их ликвидации, по повышению эффективности.

**Таблица 4.** Динамика уровня качества услуг туристско-оздоровительных учреждений г. Ялта, %

Учреждения	Годы						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Санатории</b>							
Санаторий «Гурзуфский»	82,58	74,39	74,39	74,39	62,63	62,63	62,63
Санаторий «Зори Украины»	85,83	85,83	84,62	62,11	82,63	68,81	70,47
Санаторий «Меллас»	90,26	91,65	95,52	94,03	86,55	архив	87,53
Санаторий «Днепр»	88,75	92,43	89,54	80,45	78,4	82,05	83,44
Санаторий «Мисхор»	68,41	66,99	74,74	71,63	71,4	60,65	71,40
Санаторий «Марат»	62,97	57,05	46,78	41,48	71,76	71,76	71,76
Санаторий «Горный»	78,54	76,38	73,95	61,42	64,68	78,38	64,68
Санаторий «Беларусь»	83,51	89,42	85,81	75,74	74,83	84,35	89,80
Санаторий «Украина»	84,22	84,83	85,75	69,29	н/д	68,34	69,27
Санаторий «Орлиное гнездо»	72,79	75,95	64,53	43,88	н/д	62,37	53,35
Санаторий «Россия»	91,56	89,76	96,0	86,61	н/д	92,03	95,98
<b>Пансионаты</b>							
Пансионат «Сезоны года»	92,33	100,0	100,0	94,1	92,89	рекон.	99,53
Пансионат «Мечта»	н/д	н/д	58,17	58,17	51,11	54,94	54,94
Дом творчества «Актер» в Мисхоре	81,74	87,21	68,82	92,38	91,98	73,90	73,90
МДЦ «Артек»	83,73	83,33	74,51	58,18	76,14	76,14	76,14
ММЦ «Спутник-Гурзуф»		71,8	81,51	67,00	74,65	74,50	74,65
Пансионат «Златоуст»	75,01	70,82	79,91	76,64	н/д	76,39	73,10
Пансионат «Донбасс»	71,37	73,55	75,41	73,94	н/д	73,25	50,96

Источник: [6, с.224]

Предложенная система оценочных показателей эффективности предпринимательской деятельности имеет ряд преимуществ перед действующей, так как она:

- во-первых, является в некоторой степени универсальной, применимой для разных отраслей и видов деятельности,
- во-вторых, имеет нацеленность на идею предпринимательства – обеспечение доходности, прибыльности,
- в-третьих, характеризует масштабность и результативность деятельности по важным ее аспектам,
- в-четвертых, способна оценить микро- и макроэффект функционирования предпринимательства.

В целом предложенный набор показателей может быть расширен, но выступает предпринимателю ориентиром не только в вопросах оценки результативности, но и при выборе направлений совершенствования деятельности, а также при определении перспектив развития.

#### **Выводы.**

По результатам проведенного анализа уровня развития туристской деятельности в Крыму на основе сформированной системы индикаторов можно сделать такие выводы:

- значимость отрасли для развития регионального хозяйства повышается (в регионе наблюдается тенденция увеличения количества зарегистрированных предприятий-лицензиантов турдеятельности);
- перспективы отраслевого обслуживания имеются (количество отдыхающих, объем реализации туристских услуг увеличивается ежегодно, что также проявляется и в обслуживании иностранных туристов);
- наличие значительного спроса на туристические услуги как на внутреннем, так и внешнем рынках, служит причиной необходимости развития обслуживания отдыхающих с учетом мировых стандартов, что позволит повысить уровень эффективности предпринимательства.

#### **Источники и литература**

1. Ткаченко Т. І. Сталій розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: [монографія] / Т. І. Ткаченко – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537 с.
2. Економічна енциклопедія: У 3-х т. / [Відп. ред С. В. Мочерний]. – Т.2. – К.: Видав. Центр «Академія», 2000. – 848 с.
3. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в АР Крим у 2005/2006 році: Стат. збірник /Головне управління статистики в АР Крим / відп. за випуск О. Г. Колебаєва. – Сімферополь: Головне управління статистики в Автономній Республіці Крим, 2006. – 112 с.
4. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в АР Крим у 2006/2007 році: Стат. збірник /Головне управління статистики в АР Крим / За ред. О. І. Пітюренко. – Сімферополь: Головне управління статистики в Автономній Республіці Крим, 2007. – 140 с.
5. Крым. Курорты. Туризм. Статистический бюллетень 2007. – Симферополь, Министерство курортов и туризма АР Крым, 2008. – 28 с.
6. Цьохла С. Ю. Трансформація рекреаційної діяльності та розвиток регіональних ринків курортно-рекреаційних послуг (методологія, аналіз і шляхи вдосконалення): [монографія] / С. Ю. Цьохла. – Сімферополь, Таврія, 2008. – 352 с.