

Вершицький А.В.

УДК 338.48/49:658

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ ІНФРАСТРУКТУРНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ

Анотація. В статті досліджується зміст і значення інфраструктурного менеджменту як чинника розвитку туризму на різних рівнях: державному, регіональному, галузевому, рівні окремих підприємств індустрії туризму. Запропоновано створення спеціально уповноваженого органу з управління інфраструктурою туризму для переходу до інфраструктурної моделі управління.

Ключові слова: інфраструктурний менеджмент, інфраструктура, туризм.

Аннотация. В статье исследуется содержание и значение инфраструктурного менеджмента как фактора развития туризма на различных уровнях: государственном, региональном, отраслевом, уровне отдельных предприятий индустрии туризма. Предложено создание специального уполномоченного органа по управления инфраструктурой туризма для перехода к инфраструктурной модели управления.

Ключевые слова: инфраструктурный менеджмент, инфраструктура, туризм.

Summary. The article examines the meaning and importance of infrastructural management as a development factor in tourism at different levels: national, regional, sectoral, level of individual enterprises of tourism industry. The creation of a special authorized body is proposed for management of tourism infrastructure for a transfer into the infrastructural management model.

Keywords: infrastructural management, infrastructure, tourism.

Актуальність теми дослідження. Задоволення потреб туристів, які постійно зростають і змінюються, в значній мірі забезпечується інфраструктурою туризму. Високий моральний і фізичний знос об'єктів інфраструктури туризму в Україні не дозволяє виробляти послуги відповідно до вимог туристів, і не сприяє зростанню туристичного потоку до нашої держави.

Серед факторів, що впливають на динаміку туристичних потоків також виділяють: доходи в країні походження туристів, вартість проїзду до туристичного регіону, відносні ціни, курс обміну валюти та інші, проте інфраструктурна база держави розглядається багатьма авторами [1-5, 7,8] в якості потенційної детермінанти привабливості туризму, каталізатора економічного зростання, підвищення конкурентоспроможності та інвестиційної привабливості. Її наявність ще не гарантує економічного зростання, але її відсутність або поганий стан унеможливорює зростання [2].

Інфраструктура туризму повинна бути об'єктом цільового, планованого, програмного управлінського впливу, який повинен бути здійснений на різних рівнях: державному, регіональному, галузевому та рівні окремих підприємств.

Розвиток лише окремих елементів інфраструктури туризму може призвести до дисбалансу в її структурі і недостатньо повного задоволення потреб туристів. Тому процес розвитку інфраструктури туризму об'єктивно вимагає системного підходу до управління, планування розвитку інфраструктури, що породжує необхідність розробки системи інфраструктурного менеджменту на основі науково обґрунтованих процедур планування, адаптації до пріоритетів споживачів туристичних послуг і зовнішніх умов, що постійно змінюються.

Класичні концепції менеджменту широко відомі, опубліковані в науковій і навчальній літературі, застосовуються на різних рівнях управління, але ефективність менеджменту різна в залежності від періодів часу, умов, національних особливостей, етапів життєвого циклу [4, 6]. Тому вивчення механізмів інфраструктурного менеджменту туризму, методів його розвитку і підвищення ефективності є досить актуальним в даний час.

Проблематика інфраструктурного забезпечення економіки, відображені в роботах: Бондаренко В.А. [4,6], Школи І.М. [2], Ткаченко Т.І.[7], Чудновського А.Д.[8] та ін. Однак, питання управління інфраструктурою туризму як системою ще не достатньо досліджені.

Метою статті є розробка теоретичних основ інфраструктурного менеджменту туризму для підвищення ефективності розвитку туризму.

Виклад основного матеріалу. У процесі функціонування і розвитку туризму визначну роль відіграють потреби та очікування споживача туристичних послуг (туриста). Вони забезпечуються інфраструктурою туризму, кожен елемент якої має різні матеріальні і нематеріальні властивості та в сукупності впливає на споживчу цінність туристичної послуги.

Успішність розвитку туристичної індустрії визначається збалансованістю різних напрямків даного розвитку [3] та є результатом використання туристами безлічі послуг (транспорт, атракції, інформація та ін.) в ході подорожі [5]. Економічні і політичні умови також є важливим чинником формування вражень туристів про подорож і вносять істотний внесок у характер туристичного продукту дестинації.

Послуги загальної (базової) інфраструктури туристичного регіону та інші фактори і ресурси, що підтримують та забезпечують туристичну подорож є важливою складовою привабливості туристичної подорожі [2, 4]. Для планування та розвитку туризму необхідні комунікації, дороги, транспортні послуги, інженерні споруди, суміжні індустрії туризму підприємства, що забезпечують нормальний доступ туристів до туристичних ресурсів, їх належне використання в цілях туризму, а також забезпечують життєдіяльності підприємств індустрії туризму. Послуги інфраструктури відіграють роль сполучної ланки між різними секторами туристичної галузі, включаючи кінцевого споживача [2]. Інфраструктурне забезпечення, таким чином, є необхідним елементом для розвитку туризму і вищевказані чинники є ключовими елементами для

залучення туристів.

Як правило, загальна інфраструктура не включається до емпіричних робіт з туризму, оскільки передбачається що вона повинна бути доступна в туристичному регіоні і зазвичай не розглядається як атракція [5]. Хоча деякі автори: Каул П.Р., Прідо В. [5] визнають важливість інфраструктури, зокрема транспорту, для успішного розвитку туризму. В особливості це визначається звичками і способом життя туристів (наприклад, до використання сучасної транспортної інфраструктури) і не бажанням туристів змінювати звичний рівень обслуговування. На думку ряду авторів [5] туристи бажать подорожувати в країні, що мають такий же рівень розвитку інфраструктури, як у їх рідній країні. При цьому якщо поїздка в обрану дестинацію пригнічується неефективною транспортною системою, неконкурентоспроможними цінами або тривалою і незручною дорогою, ймовірність того, що туристи будуть шукати альтернативні напрямки може збільшитися. Досвід розвитку інфраструктури Туреччини, Таїланду, Південної Африки як туристичного регіону (включаючи дороги, воду, електроенергію, послуги в області безпеки, охорони здоров'я, зв'язку та громадського транспорту), підтверджує важливість розвитку інфраструктури як ключового чинника, що визначає туристичні прибуття [5].

У сучасних умовах необхідні заходи державного регулювання інфраструктури туризму, спрямовані на підвищення ефективності її функціонування, координації та планування розвитку інфраструктури, забезпечення її керованості з ціллю максимального задоволення потреб туристів. Ці заходи повинні носити стимулюючий чи підтримуючий характер, сприяти зростанню виробництва туристичного продукту, продуктивності праці та інноваційності виробничих процесів підприємств галузі.

З іншого боку, інфраструктура може успішно розвиватися тільки при досягненні певної економічної ефективності індустрії туризму. Отже, істотна увага повинна бути приділена виділенню тих напрямів вдосконалення державної участі в даному процесі, які б дозволили підприємствам індустрії туризму в умовах економічної нестабільності забезпечити необхідні обсяги діяльності і інвестувати достатні кошти в розвиток відповідної інфраструктури.

Ступінь раціональності заходів участі держави в управлінні інфраструктурою індустрії туризму, її відповідність потребам виробництва туристичних послуг є індикатором ефективності функціонування економіки регіону, оскільки інфраструктура забезпечує необхідні умови для розширеного відтворення.

На формування регіональної інфраструктури туризму впливають, з одного боку, цілі туриста та економіки туризму, а з іншого - регіональна середа. У сукупності вони [1, 3]:

- визначають структуру регіональної інфраструктури туризму за елементами та їх особливості;
- визначають туристичні властивості кожного елемента регіональної інфраструктури туризму;
- наділяють туристичними властивостями об'єкти інфраструктури, які раніше не володіли ними.

Найбільш повним визначенням регіональної інфраструктури туризму є: «сукупність матеріальних об'єктів, що є носіями різних матеріальних і нематеріальних властивостей, які забезпечують максимально можливу кількісну і якісну реалізацію цілей туристів при певних просторово-часових параметрах (в конкретному місці і в конкретний час)»[1].

Регіональна інфраструктура туризму повинна розглядатися як самостійна система, яка об'єднує певні елементи, що пов'язані між собою відносинами різної складності і ступеня взаємовпливу та мають єдину спільну мету - забезпечення загальних умов для максимально можливої реалізації цілей туристів при заданих просторово-часових параметрах .

Підвищення ефективності управління розвитком регіональної інфраструктури туризму з точки зору її системності вимагає гармонізації відносин, процесів та зв'язків, що визначають її розвиток. Гармонізація в даному випадку – це узгодження внутрішніх структурних елементів цілісної системи і забезпечення її функціональної узгодженості із зовнішнім середовищем [1]. Даний процес важливий при організації стратегічного управління, так як передбачає створення умов, спрямованих на реалізацію спільної мети на основі досягнення максимального узгодження приватних цілей. Взаємодія і погодженість умов функціонування, внутрішніх зв'язків і зовнішніх факторів кожного з елементів регіональної інфраструктури туризму окремо і всієї інфраструктури туризму в цілому дозволить провести гармонізацію регіональної інфраструктури туризму. Гармонізація відносин, зв'язків і процесів у системі інфраструктури туризму, економіки туризму і регіону дозволить повною мірою реалізувати принцип взаємообумовленості розвитку туризму і регіону.

Інфраструктурний менеджмент, будучи необхідною складовою діяльності суб'єкта індустрії туризму в сучасних умовах, базується на концепціях і положеннях, що мають місце і в інших сферах економіки, але відрізняється низкою особливостей.

Аналогічно іншим видам спеціального менеджменту на підприємстві, в організації, інфраструктурний менеджмент можна було б розглядати як один з видів спеціального менеджменту, який займається розглядом управління таким специфічним об'єктом як інфраструктура, і являє собою сукупність принципів, методів, форм і засобів впливу на інфраструктуру підприємства. Однак даний висновок є помилковим, так як інфраструктура підприємства охоплює комплекс установ, які забезпечують виконання підприємством його головних виробничих функцій і не входять до його складу. Це все контрагенти фінансово-господарських операцій, центральні та місцеві органи виконавчої влади та ін.

Для корпоративного рівня управління туристичною діяльністю характерні дві особливості: по-перше, вихід за національні рамки і набуття глобального характеру, по-друге, обсяг все більшого спектру галузей, в тому числі таких, що не мають прямого відношення до туризму.

Головна причина існування інфраструктури виникає як відображення цілей і інтересів різних груп суб'єктів, які певним чином мають відношення до туристичної інфраструктури та до процесу її

функціонування. Такими групами є [2]:

- власники підприємств-суб'єктів інфраструктури;
- співробітники підприємств-суб'єктів;
- споживачі туристичного продукту;
- місцеві територіальні громади;
- суспільство в цілому (суспільні інститути, політичні, економічні сфери тощо);
- держава як суб'єкт і об'єкт інфраструктури.

Таким чином, інфраструктурний менеджмент на рівні підприємства являє собою систему управління діяльністю підприємства в тих її формах, напрямках та сторонах, які прямо або побічно відносяться до взаємин з підприємствами, установами, організаціями інфраструктури.

Метою інфраструктурного менеджменту є оптимізація та підвищення ефективності бізнес-діяльності, підвищення конкурентоспроможності продукції, що випускається підприємством, та послуг, що надаються. На думку Школи І.М. технологія ефективного управління в умовах підвищеної нестабільності та невизначеності факторів зовнішнього середовища стає особливо актуальною для інфраструктури туризму, який відрізняється широкою диференціацією своїх сфер [2].

Ефективність менеджменту може вимірюватися за допомогою трансформацій інфраструктури. Такий вимір може бути і кількісним, і якісним. Якісні трансформації менеджменту можуть оцінюватися кількісними змінами інфраструктури протягом деякого часу. Але в сучасних умовах існування економіки вирішального значення набуває не наявність або відсутність обсягів матеріальної інфраструктури, а якість їх використання [4]. У додатку до інфраструктури це означає, що якість і швидкість зв'язку, наприклад, збільшують ефективність інфраструктури та пов'язаного з нею бізнесу багаторазово за рахунок своєчасних реакцій на зовнішні і внутрішні економічні подразники. Збільшення швидкості руху по автомагістралі на ділянці в 2 рази дозволяє збільшити пасажирські та вантажні перевезення в 4 рази (так як транспорт рухається швидше в 2 рази в обидві сторони). При відповідній екстраполяції та деяких допущеннях можна приблизно розрахувати ефективні коефіцієнти збільшення потоків пасажирів та вантажу в залежності від середньої швидкості руху транспортних одиниць на автомобільному і залізничному видах транспорту [4].

Можна виділити два взаємодоповнюючих інструмента ефективного впровадження нових управлінських моделей в життя – організаційне будівництво та інформатизацію. Необхідно спираючись на інфраструктурну процесну модель, створити автоматизовану систему управління інфраструктурою туризму. В існуючій моделі не вистачає об'єднуючого механізму інфраструктурного менеджменту. Таким механізмом може стати спеціально уповноважений орган з управління інфраструктурою туризму, який повинен стати координаційним центром територіальної моделі управління інфраструктурою і виконувати функції контролю, інформування, планування. Створення такого органу має стати ключовим чинником переходу до інфраструктурної моделі управління.

Висновки. Досвід розвитку розвинених туристичних країн та регіонів підтверджує важливість розвитку інфраструктури як ключового чинника, що визначає туристичні прибуття. Для розвитку туризму в Україні в даний час потрібен ефективний інфраструктурний менеджмент.

У сучасних умовах необхідно підвищити ефективність державного регулювання інфраструктури туризму, забезпечити координацію та планування розвитку інфраструктури для досягнення максимального задоволення потреб туристів. Гармонізація відносин, зв'язків і процесів у системі інфраструктури туризму, економіки туризму і регіону дозволить повною мірою реалізувати принцип взаємообумовленості розвитку туризму і регіону. Інфраструктурний менеджмент на рівні підприємства представляє собою систему управління діяльністю підприємства в тих її формах, напрямках та сторонах, які прямо або побічно відносяться до взаємин з підприємствами, установами, організаціями інфраструктури.

Для координації територіальної моделі управління інфраструктурою і виконання функції контролю, інформування, планування пропонується створення координаційного органу управління інфраструктурою туризму або надання на регіональному рівні, на прикладі АР Крим, відповідних повноважень існуючому Міністерству курортів та туризму у сфері управління інфраструктурою туризму.

Джерела та література:

1. Василюха Д. Ф. Стратегическое управление развитием региональной инфраструктуры туризма : автореф. дис. на соискание уч. степени канд. экон. наук: спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством : региональная экономика» / Д. Ф. Василюха. Санкт-Петербург, 2012. – 19 с.
2. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії. Навчальний посібник / За ред. проф. І. М. Школи. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. – 662 с.
3. Арженовский И. В. Маркетинг регионов // Энциклопедия маркетинга / Арженовский И. В. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.marketing.spb.ru/read/article/a56.htm>
4. Бондаренко В. А. Ключевая роль персональной компоненты в инфраструктурных и управленческих трансформациях / В. А. Бондаренко // Менеджмент в России и за рубежом. – №6. – 2006. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.dis.ru/library/manag/archive/2006/6/4159.html>
5. Does Infrastructure Matter In Tourism Development? / В. Seetanah, T.D. Juwaheer, M.J. Lamport, S. Rojidi, R.V. Sannasee, U. Subadar Agathe // University Of Mauritius Research Journal. – Volume 17. – 2011. – P. 89-180.
6. Бондаренко В. А. Маркетинговое сопровождение развития инфраструктуры внешнеэкономической деятельности: теория и методология : автореф. дисс. на соиск. науч. степени докт. экон. Наук :

спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством : маркетинг»; 08.00.14 «Мировая экономика» / В. А. Бондаренко. – Ростов-на-Дону, 2012. – 49 с.

7. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія / Т. І. Ткаченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537 с.
8. Чудновский А. Д. Туризм и гостиничное хозяйство / Чудновский А. Д. – М. : ЮРКНИГА, 2005. – 448 с.