

7. Ильницкий К. Украинские планы «СМА СGM» // Порты Украины. – 2005. – № 2. – С. 9.
 8. Москвиченко И. М., Стадник В. Г. Управление качеством транспортно-экспедиторского предприятия // Проблемы управління, економіки, екології та права щодо розвитку транспортного комплексу України. Одеса, 2011.

Москвиченко И.М., Стадник В.Г.

Одесский национальный морской университет

МЕТОДЫ РАСЧЕТА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИТОРСКОЙ КОМПАНИИ

Аннотация

В статье рассматриваются различные подходы к оценке качества услуг транспортных предприятий и определение путей его повышения. Были рассмотрены и проанализированы методы расчета качества транспортно-экспедиторского обслуживания. Пришли к выводу, что анализ качества отдельных единичных показателей не решает задачу оценки качества транспортно-экспедиторского обслуживания (ТЭО). Поэтому был определен интегральный (комплексный) показатель качества транспортной продукции по двум вариантам доставки груза различными видами транспорта.

Ключевые слова: качество, конкурентоспособность, транспортные услуги, перевозки, методы, экспедитор.

Moskvichenko I.M., Stadnik V.G.

Odessa National Maritime University

CALCULATION METHODS OF QUALITY ASSESSMENT OF THE ENTERPRISES OF TRANSPORT SERVICES ACTIVITY ON THE EXAMPLE OF TRANSPORT-FORWARDING COMPANY

Summary

The article considers different approaches to assessing the quality of services of the transport companies and identify ways of it improving. Methods of calculation of transport-forwarding service were reviewed and analyzed. Came to the conclusion, that analysis of the quality of individual indicators doesn't solve the problem of quality assessment of service. Therefore, integral (complex) index of transport output for two options of delivery by different modes of transport was defined.

Keywords: quality, competitiveness, transport services, transportations, methods, forwarding agent.

УДК 338.48:005.9

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА

Оснач О.В.

Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв

Визначені особливості функціонування туристичних підприємств. Виявлені проблеми і тенденції їх розвитку. Обґрунтовані принципи, мета та завдання державного регулювання туристичної діяльності. Визначені пріоритетні напрями державної підтримки туристичного бізнесу. Розроблені її засоби в рамках єдиної концепції.

Ключові слова: туристичні підприємства, державне регулювання, концептуальні засади, напрями, ціни, тарифи, податки, ліцензії, конкурентне середовище.

Постановка проблеми. Сучасні умови господарювання вимагають пошуку існуючих резервів підвищення ефективності діяльності окремих галузей національного господарства, регіонів і держави в цілому. В даному аспекті особливої уваги заслуговує сфера туризму, що є однією з найбільш перспективних, динамічних і прибуткових галузей світового господарства. Вона в повній мірі акумулює наявний природно-рекреаційний потенціал, професійне використання якого створює можливості для отримання значних доходів. Велике значення

в даному напрямку має активна політика держави щодо підтримки та розбудови туристичної сфери, розвитку туристичної інфраструктури, створення умов для підвищення привабливості регіонів для іноземних і внутрішніх туристів, підвищення якості туристичних послуг, забезпечення їх комплексності та конкурентоспроможності на рівні підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми організації туристичних підприємств в Україні представлені у працях таких науковців, як В.К. Федорченко, І.В. Валентюк, Л.Г. Агафонова,

І.М. Школа, В.Д. Бабкін, В.М.Черниш та інші. В них розглядаються проблеми оцінки ресурсного потенціалу туристичної діяльності, менеджменту на рівні підприємств, якості туристичних послуг, зайнятості у сфері туризму та її прибутковості. Разом з тим проблеми регулювання туристичного бізнесу потребують поглиблених розробок.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Напрями розвитку туристичних підприємств в умовах конкурентного середовища мають бути регульованими на рівні державного регулювання, регіонального управління та місцевого самоврядування. Це пов'язане з широкими функціями туристичної галузі, у т.ч. світоглядними, виховними, патріотичними, іміджевими. Отже, необхідні гнучкі механізми, стратегії та концепції його здійснення у відповідь на виклики та ризики ринку.

Мета статті. Метою статті є обґрунтування концептуальних засад державного регулювання туристичних підприємств на основі принципів доцільності, ліцензування, цін і тарифів, податків, насамперед, у використанні туристичного потенціалу і охороні довкілля, підготовці кадрів, забезпеченні прав громадян на подорожі та відпочинок, бюджетній підтримці малого і середнього туристичного бізнесу.

Виклад основного матеріалу. Розвиток туризму впливає на національну економіку країни й окремих її регіонів. Він може бути короткочасним і тривалим. При короткочасному впливі за допомогою перерозподілу частини доходів населення в туристичний сектор зростає попит на послуги відповідних сегментів ринку [1, с. 40]. Це дає підставу розглядати розвиток туризму як інструмент перерозподілу видаткової частини бюджетів домогосподарств.

Довгостроковий вплив туристичної діяльності створює ширший мультиплікативний ефект, що виявляється в розвитку сполучених галузей: будівництва, промисловості, сільського господарства, народних промислів і т. д. Унаслідок цього збільшується зайнятість населення, зростають його доходи. Так, досвід розвинутих країн, зокрема Франції, Іспанії, свідчить про те, що будівництво 100 місць розміщення туристів веде за собою створення 20-25 нових робочих місць по їх обслуговуванню.

Важливість розвитку туристичних підприємств для національної і регіональної економіки визначає їх державне регулювання. Законодавча основа державного регулювання туристичної діяльності в Україні складається з Закону України «Про туризм», «Про сільський зелений туризм», прийнятих відповідно до нього державних законів і нормативно-правових актів України. Держава, визнаючи туристичну діяльність як одну з пріоритетних галузей національної економіки, здійснює її регулювання відповідно до таких принципів:

- сприяти туристичній діяльності і створювати сприятливі умови для її розвитку;
- визначати і підтримувати пріоритетні напрями туристичної діяльності;
- формувати уявлення про Україну як про країну, сприятливу для туризму;
- здійснювати підтримку і захист українських туристів, туроператорів, турагентів і їх об'єднань.

Одна з основних цілей державного регулювання туристичної діяльності – забезпечити права громадян на відпочинок, свободу пересування та інші права при здійсненні подорожей. Необхідність координації підприємницької діяльності, представлення і захист загальних майнових інтересів спонукає туроператорів і турагентів створювати об'єднання, що не суперечать законодавству.

Держава сприяє розвитку туристичної діяльності: допомагає готувати кадри, організовувати наукові дослідження в сфері туристичної індустрії, забезпечує картографічною продукцією тощо. За підтримкою держави українські туристи, туроператори, турагенти та їхні об'єднання беруть участь у міжнародних туристичних програмах. Відповідно до законодавства, з метою просування туристичного продукту на світовому ринку орган виконавчої влади в сфері туризму створює представництва за межами України. Правовою основою міжнародного співробітництва в сфері туризму слугують міжнародні договори України.

Іншою важливою метою державного регулювання є охорона навколишньої природного середовища. Підприємництво в сфері туризму пов'язане з використанням природних рекреаційних туристичних ресурсів у вигляді лікувально-оздоровчих місцевостей, земель, лісів, водних ресурсів, природних заповідників, національних парків, курортів і т. д. Оскільки природні ресурси, як це встановлено законодавством, знаходяться в державній власності, то в умовах змішаної ринкової економіки їх використання в сфері туризму ґрунтується на орендних відносинах. Охорона навколишнього природного середовища повинна здійснюватися таким чином, щоб у ході туристичної діяльності створювались умови для виховання культури, утворення й оздоровлення туристів.

Держава ставить за мету розвиток туристичної індустрії, щоб забезпечити потреби громадян при здійсненні подорожей. Одночасне формування туристичної індустрії повинне бути орієнтоване на створення нових робочих місць, збільшення доходів держави і українських громадян, збереження об'єктів туристичного показу, раціональне використання природної, історичної, культурної спадщини, зміцнення міжнародних контактів. Взаємовідносини держави і ринку туристичних послуг можна умовно розділити на відносини з приводу: стимулювання підприємництва в сфері туризму; охорони навколишнього середовища, в тому числі природних рекреаційних туристичних ресурсів; охорони життя, здоров'я, захисту прав та інтересів споживачів туристичних послуг.

Для ринку рекреаційних і туристичних послуг характерна наявність великої кількості невеликих і дрібних фірм, які спеціалізуються на безпосередньому постачанні різноманітних послуг туристам і відпочиваючим, суб'єктам, що займаються діяльністю з організації турів [2, с. 74]. Туризм – це капіталомісткий бізнес. Для створення індустрії туризму сучасного рівня необхідно залучати матеріальні і фінансові ресурси. У багатьох країнах індустрія туризму створювалась із залученням іноземного капіталу. Використання іноземних інвестицій, як свідчить світова практика, припускає активний державний вплив за допомогою податково-фінансової політики.

Створення сприятливих умов для інвестицій у туристичну індустрію, надання пільгових кредитів, установа податкових і митних пільг туроператорам і турагентам, що займаються туристичною діяльністю на території України, приваблюючи іноземних громадян у цю сферу, скорочення податків і зборів або звільнення від них на початковій стадії створюваних разом із закордонними інвесторами компаній і фірм, допомога цільовими бюджетними субсидіями – це ті заходи, що повинні бути узгоджені з обов'язковими умовами по створенню додаткових робочих місць і залученню місцевої робочої сили й інших ресурсів, що сприяють активізації економіки.

Надання послуг підприємствами туризму і рекреації в умовах ринку повинне супроводжуватися захистом прав та інтересів споживачів, забезпеченням їхньої безпеки. Правову основу для цього створює Закон України «Про захист прав споживачів», що визначає права споживачів на безпеку послуг, на одержання необхідної інформації, гарантії і відповідальності постачальника (виконавця) послуг і т. д. Специфіка послуг туризму відбивається і на процесі їхнього ціноутворення. Для них характерна висока еластичність цін у різних сегментах туристичного ринку, що залежить від співвідношення попиту та пропозиції.

Нематеріальна природа, незбереженість послуг зумовлюють особливості ринкового ризику, пов'язаного з утворенням нереалізованих запасів туристичного призначення, а також імовірність того, що ціна на ці товари й послуги може бути збита конкурентами. Виникає небезпека «цінових війн» у різних секторах індустрії туризму, що загострюється сезонною диференціацією цін, їхньою залежністю від цін і тарифів на товари й послуги сумісних галузей. Державне регулювання повинне враховувати цю специфіку при здійсненні перегляду цін і тарифів на послуги галузей із природною монополією.

Найважливішим засобом державного контролю над підприємництвом у сфері туризму є ліцензування цієї діяльності, стандартизація в туристичній індустрії, сертифікація туристичного продукту. Це необхідно для захисту прав та інтересів туристів. Державне регулювання повинне будуватися так, щоб споживач був у центрі уваги, тільки тоді буде реалізоване його право на доступність послуг, право на відпочинок, на волю пересування. Зусилля держави повинні бути спрямовані не тільки на обмеження монополії в сфері пропозиції туристичних послуг, а й на підвищення соціальної відповідальності підприємництва.

Концептуальні завдання державного регулювання туристичного бізнесу на сучасному етапі розвитку економіки полягають у розробленні національної концепції туризму, в якій повинен бути встановлений рівний пріоритет внутрішнього туризму і послуг іноземним туристам. На внутрішньому ринку перевага повинна віддаватися масовим видам туризму для українських громадян, доступних широкому прошарку населення [3, с. 85]. При обґрунтуванні регіональної політики доцільно стимулювати активізацію пропозиції послуг культурного й історичного туризму.

Необхідно зосередитися на сприянні розвитку туризму, що забезпечує відтворення та охорону природних і культурних ресурсів країни; створенні умов для формування адресного туризму соціально незахищених верств населення. оптимальному поєднанні політичних, економічних, екологічних і соціальних вигод від туризму і розподілу їх усередині суспільства, зводячи при цьому до мінімуму проблеми, пов'язані з туризмом.

Концепція має забезпечити на національному рівні формування необхідних координуючих структур у сфері вивчення ринку; оцінювання можливостей розміщення, вибору типів і ступеня розвитку визначних об'єктів, послуг і інфраструктури в туристичному секторі; досягнення інвестиційної привабливості туристичних підприємств; забезпечення орієнтирів для постійного моніторингу напрямів розвитку туристичної діяльності.

Основною передумовою розвитку сфери туризму є підтримка державою внутрішнього і в'їзного туризму, як основних напрямів залучення коштів

до державного бюджету, в тому числі валютних. Однак, активізація даних видів туризму є можливою лише за рахунок здійснення активної інформаційної підтримки України, окремих її туристичних регіонів і дестинацій, популяризації їх на національному і світовому ринках. Особливої актуальності набуває необхідність розробки централізованої державної рекламної програми, спрямованої на проведення і прийняття активної участі у роботах регулярних міжнародних і національних виставок і конференцій, розміщення інформаційних стендів, активізацію видавничої і поліграфічної діяльності

Економічні заходи державного регулювання сфери туризму пов'язані, перш за все, з переглядом норм оподаткування діяльності суб'єктів туристичного ринку. В даному аспекті, необхідно переглянути ставки оподаткування діяльності туристичних суб'єктів, створити умови для стимулювання активності бізнесу, зростання обсягів доходів, а не формування тіньового сектору і вивозу капіталу за кордон [4]. Державним органам влади необхідно стимулювати добровільну участь бізнес-структур в реалізації державних зобов'язань, наприклад, шляхом участі підприємств у благодійності, що забезпечить зниження бази оподаткування.

В економічному напрямі повинна здійснюватися також активна підтримка і створення спеціальних умов функціонування для учасників ринку, що займаються розробкою сучасних технологій використання національного туристично-рекреаційного потенціалу з метою пропозиції туристам нових видів послуг. Це стосується розвідки і забезпечення доступу до термальних вод, лікувальних грязей, джерел мінеральних вод, що забезпечить розширення асортименту туристичних послуг, диверсифікації туристичної діяльності, подовження туристичного сезону.

Реалізація запропонованих напрямів державного регулювання забезпечить створення сприятливих умов для ефективного розвитку сфери туризму в цілому. З метою забезпечення виконання концептуальних напрямків необхідно систематично здійснювати контроль і аналіз досягнутих результатів, виявляти відхилення від планів. В якості базових критеріїв оцінки ефективності їх реалізації можна визначити наступні: обсяги надходжень грошових коштів до місцевого і державного бюджетів за рахунок збільшення розмірів податкових платежів суб'єктів господарювання, а також доходів від реалізації туристичних послуг і продуктів у напрямках внутрішнього та в'їзного туризму; стан діяльності основних учасників сфери туризму, рівень їх прибутковості.

Ефективність діяльності кожного окремого суб'єкту свідчить про ефективність сфери загалом [5, с. 15]. Досить важливим є аналіз всіх зазначених критеріїв у динаміці з метою попередження збоїв у функціонуванні сфери, виявлення напрямів для здійснення державної підтримки та побудови прогнозів на майбутнє.

До конкретних заходів державного регулювання туризму слід віднести такі: 1) встановлення мінімальної суми фінансового забезпечення на рівні, еквівалентну не менше ніж 100 тис. євро для туроператорів та 10 тис. євро – турагентів; 2) спрощення в'їзових, прикордонних і митних формальностей; 3) збереження процедури ліцензування бізнес-структур, які займаються наданням послуг в сфері туризму; 4) зменшення податкового тягаря і надання пільгових кредитів особам в межах їх участі у реалізації бізнес-проектів по розбудові сфери туризму (перш за все, пов'язаних

з відродженням об'єктів історичної та культурної спадщини, а також розвитком соціального та сільського туризму); 5) підвищення правової та соціальної відповідальності всіх діє- та правоздатних, причетних до туристичної діяльності, за їхні дії, вчинки чи бездіяльність.

Висновки і пропозиції. В результаті проведеного дослідження стану державного регулювання сфери туризму в Україні, можна стверджувати про існування нагальної необхідності чіткої конкретизації на загальнодержавному рівні базових стратегічних, тактичних та оперативних напрямків розвитку сфери туризму з одночасним визначенням способів та критеріїв їх досягнення, відповідальних осіб, строків реалізації.

Відповідно узагальнені в роботі концептуальні напрямки регулювання сфери туризму спрямовані на забезпечення її розвитку як перспективної сфери національного господарства за рахунок: лібералізації відносин між державними органами влади і приватним сектором економіки; забезпечення доступності туристичних послуг, належного рівня їх якості; зберігання, відновлення, ефективного використання природних та рекреаційних ресурсів; розвитку і розбудови туристичної інфраструктури; удосконалення інвестиційної політики в сфері туризму; розвитку периферійних туристичних територій; активізації діяльності приватного сектору, детінізації туризму; підвищення рівня кадрового потенціалу, модернізації наукової бази.

Список літератури:

1. Донченко Л. М. Проблеми та перспективи державної підтримки розвитку туризму / Л. М. Донченко, Н. П. Гостева // Держава та регіони. Сер. «Державне управління». – 2010. – № 1. – С. 37-42.
2. Жадько К. В. Понятійне визначення механізмів державного управління міжнародним туризмом / К. В. Жадько // Держава та регіони. Сер. «Державне управління». – 2008. – № 3. – С. 72-76.
3. Захарова С. Г. Шляхи удосконалення державного регулювання туристичної сфери / С. Г. Захарова // Держава та регіони. Сер. «Державне управління». – 2008. – № 3. – С. 81-87.
4. Мельниченко О. А. Теоретико-методологічні основи державного регулювання туризму [Електронний ресурс] / О. А. Мельниченко // Державне будівництво. – 2010. – № 2. – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/melnuchenko_o2.htm
5. Савицька Л. Т. Державне регулювання туристичної галузі України / Савицька Л. Т., Федорюк А. Л., Чаплінський Ю. Б. // Науковий вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту КНТЕУ. – Чернівці: АНТ Лтд, 2005. – Вип. IV. Економічні науки. – Ч. 2. – С. 13-23.

Оснач А.В.

Национальная академия руководящих кадров культуры и искусств

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИЯХ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ

Аннотация

Определены особенности функционирования туристических предприятий. Выявлены проблемы и тенденции их развития. Обоснованы принципы, цели и задачи государственного регулирования туристической деятельности. Определены приоритетные направления государственной поддержки туристического бизнеса. Разработанные ее средства в рамках единой концепции.

Ключевые слова: туристические предприятия, государственное регулирование, концептуальные основы, направления, цены, тарифы, налоги, лицензии, конкурентная среда.

Osnach O.V.

National Academy of Managerial Staff of Culture and Arts

CONCEPTUAL BASES OF STATE REGULATION OF TOURISM ENTERPRISES IN A COMPETITIVE ENVIRONMENT

Summary

Peculiarities in the operation of tourism enterprises are determined. Problems and tendencies of their development are identified. Principles, goals and objectives of state regulation of tourist activity are grounded. Priority directions of state support of tourist business are determined. Its tools within a single concept are developed.

Keywords: tourism enterprises, government regulation, conceptual foundations, directions, prices, tariffs, taxes, licenses, competitive environment.