

УДК 338.48

Н. Й. Коніщева

ФОРМУВАННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Розроблено пропозиції щодо удосконалення системи формування кадрового потенціалу у туристичній сфері, обґрунтовано заходи щодо організації підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, на яких покладено повноваження з вирішення питань державного регулювання розвитку туризму в регіонах.

Ключові слова: державне регулювання розвитку туризму в регіонах, формування кадрового потенціалу, підготовка та підвищення кваліфікації кадрів у туристичній сфері.

Постановка проблеми. За останнє десятиріччя проблеми забезпечення розвитку туризму професійними кадрами в Україні перейшли у ранг самих злободенних з точки зору підвищення конкурентоспроможності українського туристичного ринку на основі поліпшення обслуговування вітчизняних і іноземних туристів якісними туристичними послугами. Рівень підготовки фахівців у сфері туризму поки що не відповідає потребам ринку. В проекті Концепції Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 роки серед десяти чинників виникнення проблем вітчизняної сфери туризму та курортів вказано на «недосконалу систему підготовки фахівців у цій сфері, що не відповідає критеріям і стандартам якості європейської системи освіти» [1].

Це свідчить про необхідність удосконалення сучасної системи кадрового забезпечення сфери туризму та підвищення рівня професіоналізму працівників. Саме тому в останні роки у науковій літературі все більше уваги приділяється проблемам удосконалення підготовки професійних кадрів у сфері туризму [2–10]. Підвищення рівня професіоналізму кадрів розглядається як важливіший чинник створення конкуренто-спроможного ринку якісних туристичних послуг.

В останній час проблеми кадрового забезпечення сфери туризму в регіонах ще більше актуалізуються у зв'язку з підготовкою до проведення Євро-2012. Привабливий імідж України на міжнародній арені має створювати нова генерація кваліфікованих кадрів індустрії туризму, які примножать традиції української гостинності та забезпечать високий рівень обслуговування вітчизняних та іноземних туристів, який відповідає сучасним стандартам якості послуг. Виходячи з цього, **метою наукового дослідження** є розробка пропозицій щодо удосконалення регіональної системи формування кадрового забезпечення туристичної сфери.

Результати наукового дослідження. Організація професійної підготовки, підвищення кваліфікації кадрів є одним із головних заходів удосконалення державного регулювання сфери туризму. Президент України В.Ф. Янукович на засіданні Ради регіонів у Києві (24 червня 2010 р.), де розглядалися питання про стан державної кадрової політики та Стратегію її розвитку на 2011–2020 роки, наголосив, що головними проблемами у цій сфері є невідповідність кадрової політики вимогам трансформаційних процесів у державі; недосконалість законодавчої бази; відсутність стратегічного управління щодо підготовки кадрів відповідно до потреб суспільства; нерозвиненість кадрових інститутів; недостатнє застосування наукових підходів, результатів наукових досліджень при виробленні та реалізації державної кадрової політики. Як підкреслив Президент України, «без створення правових, організаційних та фінансових засад державної кадрової політики ми не можемо розраховувати на успіх

глибинних реформ, які нам належить втілювати на практиці фактично у всіх сферах життя українського суспільства» [11].

В проєкті Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 роки в Україні заплановано щорічне зростання потоку внутрішніх туристів на 10%, в'їзних туристів – на 2 млн. осіб на рік, збільшення обсягів наданих туристичних послуг до 150 млрд. грн. Частка сфери туризму і діяльності курортів у валовому внутрішньому продукті сягне до 5% його загального обсягу. Орієнтовний обсяг фінансування програми за рахунок всіх джерел становитиме більш 700 млн. грн., у тому числі з державного бюджету 350 млн. грн., по 180 млн. грн. з місцевих бюджетів та за рахунок банківських кредитів, міжнародної технічної допомоги, інвестиційних коштів [1].

У цих умовах суттєво зростають вимоги до кадрового забезпечення різних видів економічної діяльності туристичної індустрії, підготовки менеджерів, екскурсологів, гідів-перекладачів та інших фахівців сфери послуг, підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, на яких покладено повноваження з вирішення питань у сфері державного управління туризмом та курортами.

В проєкті Концепції Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 роки вказано: „вирішення стратегічних завдань розвитку сфери туризму та курортів України потребує суттєвого вдосконалення існуючої системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів для підприємств, установ і закладів сфери туризму та курортів” [1]. Лише високий рівень підготовки спеціалістів може забезпечити належну конкурентоспроможність українського туристичного продукту на вітчизняному та міжнародному ринках туристичних послуг.

Аналіз свідчить, що система управління сферою туризму та курортів не повною мірою відповідає сучасним вимогам щодо її динамічного розвитку. Це стосується забезпечення кваліфікованими кадрами, а також підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, на яких покладено повноваження з виконання питань у сфері туризму. Зростання масштабів і складності завдань сучасного етапу розвитку туристичної індустрії в першу чергу потребує прискореного формування та оновлення управлінських кадрів керівного складу.

Із прийняттям Закону України від 18.11.2003 р. № 1282-IV “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” значно підвищено відпо-відальність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого само-врядування за рівень розвитку туризму в регіонах: за розробку місцевих програм розвитку туризму; виконання заходів, пов'язаних з охороною та збереженням місцевих туристичних ресурсів; за приведення у відпо-відність до державних стандартів рівня обслуговування туристів у готелях, мотелях, кемпінгах, на туристичних підприємствах і в організаціях, на автомобільному транспорті; за сприяння розвитку на території різних видів туризму, утворення інформаційних центрів тощо [12, с. 40].

Тому вимоги, які пред'являються до державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, дедалі ускладнюються. Збільшується рівень їх відповідальності та професійної майстерності, необхідних для виконання покладених на них завдань щодо підвищення ефективності діяльності з надання якісних послуг населенню. Для організації виконання повноважень, покладених згідно з законодавством на місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування в сфері розвитку туризму та курортів, необхідні працівники, які б мали фахову підготовку та досвід роботи. Важливо, щоб цим займалися спеціалісти, на яких покладено такі обов'язки згідно з їх службовою інструкцією [13–17].

Поки що державні службовці, посадові особи місцевого само-врядування не повною мірою підготовлені до активного розвитку різних видів внутрішнього туризму

(дитячого, молодіжного, екологічного, сільського, спортивного тощо), а також до реалізації завдань, покладених на місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування згідно із Законом України від 18.11.2003 р. № 1282-IV “Про внесення змін до Закону України “Про туризм”. Через умови, які склалися у процесі функціонування туристсько-рекреаційного господарства, місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування у сфері туризму практично не впливають на ефективність використання існуючого туристсько-рекреаційного потенціалу.

Для вирішення проблем розвитку туризму в регіоні необхідно сконцентрувати зусилля на ефективності роботи державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, більш чіткому розподілі їх відповідальності за вирішення проблем державного регулювання сфери туризму, надання населенню більш якісних послуг [16, с. 183; 17, с. 7].

Враховуючи зростаюче значення розвитку сфери туризму в усіх регіонах, організація фахового навчання такої категорії працівників має стати пріоритетним для місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Вирішення даної проблеми можливе за умови створення системи цілеспрямованої підготовки і перепідготовки кадрів, на які покладаються обов’язки щодо організації розвитку сфери туризму та курортів на основі постійного зростання професіоналізму.

Як підкреслено в проекті “Цільової комплексної програми реформування системи підготовки кадрів для державної служби, підвищення кваліфікації державних службовців та формування кадрового резерву”, “модернізація системи професійного навчання (підготовки та підвищення кваліфікації) державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування є одним із основних напрямів реформування державної служби”.

Згідно з вимогами законів України “Про державну службу”, “Про службу в органах місцевого самоврядування”, “Про освіту” та інших нормативно-правових актів, кожний державний службовець і посадова особа органу місцевого самоврядування повинні один раз на п’ять років підвищувати свій професійний рівень знань. Зараз лише 20% службовців проходять яке-небудь навчання протягом цього терміну. Тому у проекті Стратегії державної кадрової політики, яку було презентовано на нараді Головного управління державної служби України “Реалізація державної кадрової політики та кадрове забезпечення органів влади: завдання, стратегії, перспективи” (27 серпня 2010 р.), передбачено посилення впливу системи професійного навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування на кадрове забезпечення органів влади.

Для удосконалення діючої системи професійного навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування необхідно на обласному рівні розробити концепцію організації навчання кадрів міських, районних у містах, селищних, сільських рад і районних державних адміністрацій, яка має базуватися на засадах законів України “Про внесення змін до законів України “Про туризм”, “Про державну службу”, “Про службу в органах місцевого самоврядування”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про місцеві державні адміністрації” та інших.

Організація професійної підготовки, підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів, які працюють у різних секторах туристичної діяльності, має поєднуватися в систему професійного і посадового зростання та реалізуватися у вигляді принципів кар’єрного просування. Першочергове право на навчання повинні мати працівники, уперше прийняті на посади державного службовця, та посадові особи органу місцевого самоврядування, на яких покладено обов’язки, пов’язані з виконанням повноважень у сфері туризму та курортів. При цьому фахівці повинні мати можливості вибору видів і термінів підвищення кваліфікації з урахуванням результатів їх навчання в попередні роки та специфіки обійманих посад.

Для реалізації концепції професійного навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування доцільно, щоб ці органи при розробці місцевих програм розвитку туризму передбачали кошти відпо-відних бюджетів для підготовки, перепідготовки та підвищення квалі-фікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, на яких покладено повноваження у сфері туризму. Для реалізації такої пропозиції необхідно впровадити систему обов'язкового підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування з використанням різних форм навчання на основі заохочення їх зацікавленості в систематичній професійній підготовці.

Враховуючи, що практичного досвіду з питань розвитку сфери туризму майже не напрацьовано, доцільно навчання працівників, зайнятих виконанням цих обов'язків, здійснювати за спеціально розробленими професійними програмами. Їх могли б розробити науковці та фахівці Маріупольського державного гуманітарного університету, Донецького національного університету економіки і торгівлі ім. М.І. Туган-Бара-новського, Донецького державного університету управління, Донецького інституту туристичного бізнесу, Донецького інституту психології і під-приємництва та інших вузів Донецької області, де готуються фахівці для туристичної галузі та невиробничої сфери.

В навчальних програмах особливу увагу необхідно звернути на законодавче регулювання питань державно-приватного партнерства в розвитку туризму; захисту інтересів туристів за межами України; страхування туристів при здійсненні туристичних поїздок; безпеки в туризмі; встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури; ліцензування, сертифікації і стандартизації у сфері туристичної діяльності, управління туристичними ресурсами, рекламної діяльності тощо.

Оскільки згідно з проектом Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 роки в Україні заплановано розроблення науково обґрунтованих програм регіонального розвитку туризму, у прог-рамах підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації управлін-ських кадрів органів державної та місцевої влади слід приділити увагу вивченню нормативно-правових документів з питань надання туристичного статусу або статусу курортів державного значення територіям (місцевостям), що містять цінні туристичні ресурси, оподаткування прибутку підприємств, місцевих податків і зборів з метою встановлення податкового клімату, сприятливого для розвитку туризму і курортів, активізації розвитку туристичних кластерів, формування регіональної туристичної інфраструктури, стимулювання розвитку підприємництва, особливо в сільській місцевості тощо.

Для розробки цих заходів доцільно при обласній координаційній раді з питань розвитку туризму та курортно-рекреаційної галузі Донецької облдержадміністрації створити консультативно-дорадчий орган – робочу групу, на засіданнях якої можна розглядати пропозиції провідних учених і фахівців області щодо поліпшення організації підготовки та підвищення кваліфікації кадрів туристичної сфери (рис. 1).

В рамках обласної коорди-наційної ради можна також створити науково-методичний сектор з питань організації підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, які займаються виконанням обов'язків у сфері туризму [18, с. 79].

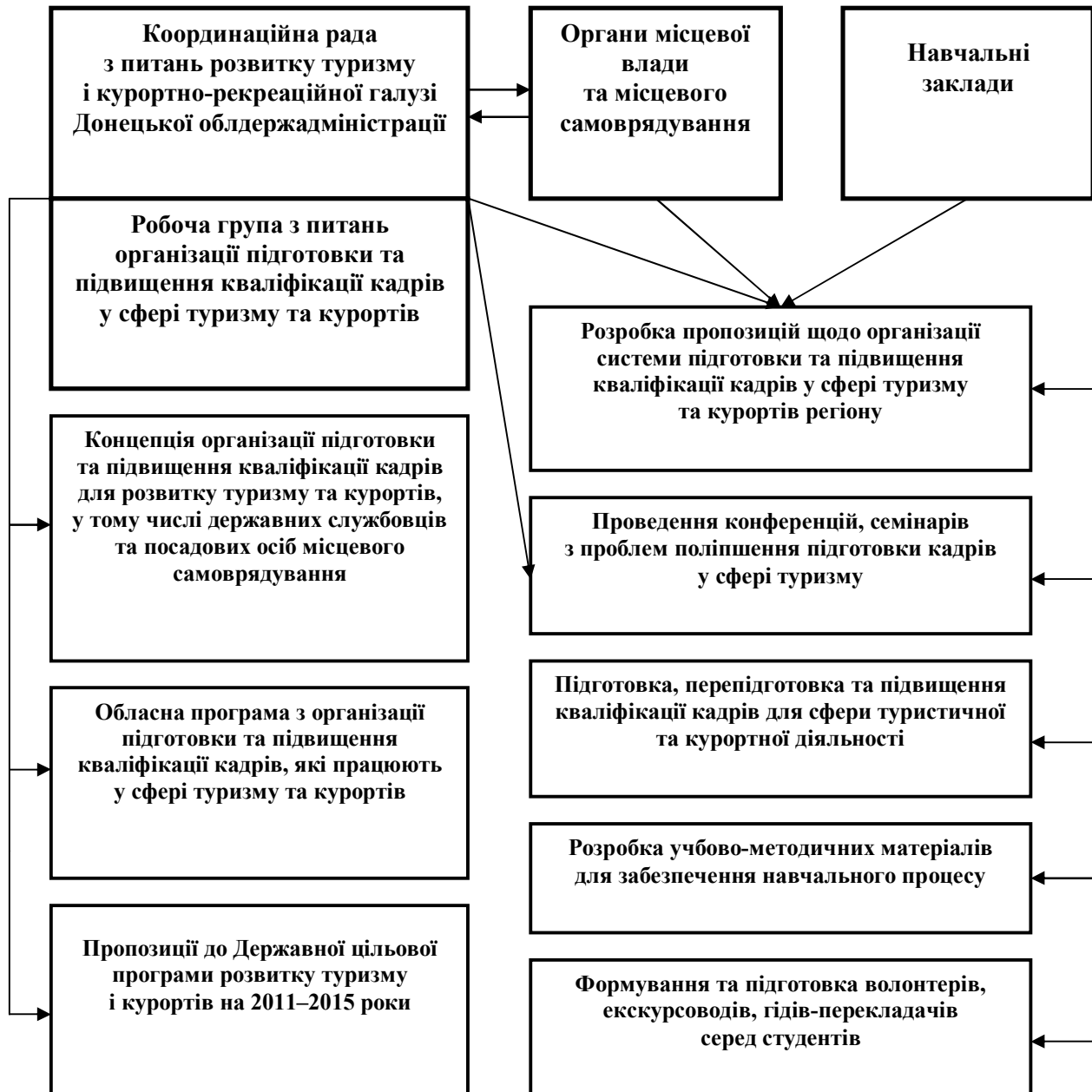


Рис. 1. Концепція організаційного забезпечення сфери професійними кадрами туризму та курортів у Донецькій області

До складу робочої групи можуть увійти фахівці вузів, туристичних підприємств, державної служби, представники місцевих органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування, засобів масової інформації. Здійснюючи розробку пропозицій щодо регулювання та координації організації підготовки та підвищення кваліфікації кадрів у Донецькій області в сфері туризму, робоча група може:

- звертатися до міських та районних рад стосовно включення до міських та районних програм розвитку туризму заходів щодо підготовки та підвищення кваліфікації кадрів, які виконують обов'язки у сфері туризму, визначення витрат на їх підготовку та підвищення кваліфікації;

- вносити на розгляд сесії обласної ради пропозиції щодо доповнення обласної програми розвитку туризму заходами з організації підготовки та підвищення кваліфікації кадрів місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

- запропонувати фахівцям науково-дослідних інститутів і вузів Донецької області разом із науково-методичним сектором обласної координативної ради з питань розвитку туризму та курортно-рекреаційної галузі Донецької облдержадміністрації взяти участь у розробці:

- програми з організації підготовки та підвищення кваліфікації кадрів, які займаються виконанням обов'язків у сфері туризму;

- пропозицій для включення заходів щодо організації системи підготовки та підвищення кваліфікації кадрів сфери туризму до Державної програми розвитку туризму на 2011–2015 роки;

- методичних рекомендацій щодо поліпшення кадрового забезпечення за різними напрямками діяльності у сфері туристичної діяльності та пропозицій щодо підходів до добору кадрів [9, с. 211; 10, с. 20; 16, с. 184; 17, с. 5].

Усвідомлення значущості кадрового забезпечення як пріоритетного чинника розвитку туристично-курортної сфери в регіонах обумовлено загостренням в останній час протиріч між потребами динамічного розвитку цієї сфери в умовах фінансово-економічної кризи та тенденціями ринку освітніх послуг у результаті їх невідповідності за кількісними та якісними показниками. Система освіти внаслідок багатьох причин не готує фахівців, які здатні вирішувати нові завдання розвитку туристичної індустрії на сучасному технологічному рівні.

Державна програма розвитку туризму на 2002–2010 роки передбачала конкретні заходи зі створення інтелектуального базису галузі – системи вищої туристичної освіти. Зараз кадрове забезпечення розвитку сфери туризму та курортів в Україні здійснюється через понад 130 вищих навчальних закладів.

В Донецькій області фахівців у сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу готують понад 13 державних та приватних вузів, які в останні роки активно відкривають відповідні спеціальності: менеджмент туристичної індустрії та готельно-ресторанного бізнесу в Маріупольському державному гуманітарному університеті, туризм та готельно-ресторанна справа у Донецькому національному університеті імені М.І. Туган-Барановського, менеджмент у невиробничій сфері у Донецькому державному університеті управління тощо. У 2007 р. студенти Донецького інституту психології і підприємництва отримали можливість оволодіти такою спеціальністю як «Перекладач-гід», яку відкрито з нагоди проведення в Донецьку футбольних чемпіонатів Євро-2009 та Євро-2012. В Донецькому економіко-гуманітарному інституті з 2010 р. у рамках спеціальності «Міжна-родна економіка» відкрито спеціалізацію «Міжнародний туризм».

Незважаючи на те, що за останні роки кількість державних та приватних навчальних закладів, які займаються підготовкою кадрів для туристичної сфери, суттєво зросла, потреби туристичного ринку в фахівцях різної кваліфікації, за експертними оцінками, забезпечуються лише на 50–60%. При цьому випускники туристичних спеціальностей не завжди можуть знайти роботу, яка б їх задовольняла.

Це обумовлено тим, що студенти та навчальні заклади зорієнтовані на вищу освіту як більш престижну, а на туристичному ринку 80% працівників обслуговуючого персоналу виконує обов'язки на рівні середньої ланки. В результаті випускники з дипломами спеціалістів та магістрів, маючи завищену самооцінку, претендують на високу заробітну плату, але не володіють знаннями та навичками, які потрібні керівництву туристичних підприємств. Як свідчить практика, їх робота не відповідає сучасним стандартам якості послуг та правилам етики обслуговування клієнтів.

Сфера послуг потребує фахівців нової генерації. Зараз у туристичному бізнесі цінуються працівники, здатні працювати для задоволення потреб споживачів, які вміють зрозуміти та задовольнити їх запити завдяки якісному обслуговуванню. Особливе значення мають знання декількох іноземних мов, ділової етики, володіння

комп'ютерною технікою та технологіями обслуговування згідно з сучасними стандартами якості обслуговування, готовність до поглиблення своїх фахових знань.

Як підкреслюється в проекті Концепції Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 роки, «наявна система підготовки кадрів не забезпечує потреб сфери туризму та діяльності курортів у спеціалістах середньої та нижчої ланки, які безпосередньо обслуговують туристів» [1]. Проілюструємо ці протиріччя на прикладі розвитку готельного господарства України.

За 2000–2008 рр. кількість готелів в Україні зросла на 22%. Ще більшими темпами зростала кількість структурних підрозділів сфери послуг у готелях: автостоянок – на 54,2%, ресторанів, кафе, барів – на 60,6%, закладів торгівлі – на 64,9%, саун, лазень, басейнів – на 118,9% [19, с. 501]. При цьому, якщо у 2000 р. середньорічна кількість найманих працівників у сфері діяльності готелів і ресторанів складала 100 тис. осіб (у 1995 р. – 222 тис.), то у 2008 р. вона зменшилась на 6% – до 94 тис. осіб.

Спостерігається позитивна тенденція зростання питомої ваги молоді серед зайнятих у діяльності готелів та ресторанів: на кінець 2005 р. кількість найманих працівників у віці 15–34 років складала 30,4 тис. осіб (це 37,8% облікової кількості штатних працівників); на кінець 2008 р., відповідно, 36,7 тис. осіб та 39,4% [19, с. 386]. Важливо підкреслити, що незважаючи на зростання за 2005–2008 рр. на 11% кількості штатних працівників, які мають вищу освіту, – з 38 до 42,2 тис. осіб, її питома вага у загальній кількості штатних працівників зменшилась з 47,2 до 45,5%.

Тенденції розвитку ринку послуг у сфері діяльності готелів та ресторанів свідчать про необхідність привести у відповідність з потребами ринку обсяги підготовки фахівців за різними освітньо-кваліфікаційними рівнями (молодші спеціалісти, бакалаври, спеціалісти, магістри). При цьому дуже важливо піднімати престиж усіх працюючих у цій соціально значущій сфері діяльності, враховуючи на те, що до 2015 р. заплановано удвічі збільшити кількість ночівель у вітчизняних готелях.

В Російській Федерації, де урядом поставлено завдання до 2017 р. увійти до десятки самих відомих туристичних країн, затверджено програму „Розвиток внутрішнього і в'їзного туризму в Російській Федерації (2011–2016 роки)”, якою передбачено зростання кількості внутрішніх туристів на 13 млн. осіб (у 2008 р. внутрішній туристичний потік складав 32 млн.), іноземних туристів – на 9 млн. осіб (у 2008 р. Росію з метою туризму відвідало 2,5 млн. іноземців). За рахунок розвитку туризму у країні додатково буде створено 1 млн. робочих місць.

Очікуваний обсяг фінансування Федеральної програми у 2011–2016 рр. складає 332 млрд. руб., у тому числі за рахунок коштів федерального бюджету – 96 млрд. руб. (28,9%). Для їх ефективного освоєння Міністерство спорту, туризму та молодіжної політики Російської Федерації підготувало проект „Комплексної програми підготовки кадрів для сфери туризму”. Як заявив заступник керівника департаменту туристичної діяльності та міжнародної співпраці міністерства, „Бюджетні кошти, які передбачено на реалізацію програми розвитку внутрішнього і в'їзного туризму на 2011–2016 роки, ніщо без професійного обслуговуючого персоналу. У нас не буде стабільного внутрішнього та в'їзного потоку до того часу, поки не буде якісного обслуговування”.

З метою вирішення проблеми підготовки фахівців середньої ланки, незважаючи на наявність в Росії 400 вузів, які готують спеціалістів для туристичної індустрії, з 2010 р. почав працювати Центр додаткової освіти для сфери туризму. Він готуватиме офіціантів, горничних, екскурсіводів, водіїв, консьєржів, операторів продаж для турфірм тощо. Цей перелік налічує понад 40 спеціальностей. Підраховано, що для обслуговування Олімпіади в Сочі потрібно буде 170 тис. персоналу середньої ланки. Заходи щодо створення центрів додаткової освіти для сфери туризму увійшли в проект „Комплексної програми підготовки кадрів для сфери туризму”.

У сучасних умовах більш уваги доцільно акцентувати на якості підготовки фахівців туристичної галузі, а також на можливостях системи освіти задовольняти потреби конкретного регіону у зв'язку з особливостями його розвитку. Туристичний бізнес потребує від фахівців ґрунтовних знань та практичних навичок роботи на туристичних підприємствах, у готельному господарстві, мережах транспортних закладів, організаціях сфер розваг, страхування, торгівлі, суспільного харчування та обслуговування. Фахівцям потрібно постійно досягати гармонії між глибокими теоретичними знаннями та досконалою практичною підготовкою.

Таким чином, головним напрямом реформування туристичної освіти повинна стати орієнтація на практичну діяльність в сфері готельного, ресторанного, туристичного менеджменту. Майбутні фахівці туристичної індустрії повинні вміти вести бізнес, знати конфліктологію, психологію, етику обслуговування клієнтів, володіти іноземними мовами.

У проекті Концепції Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 роки заплановано відкриття нових спеціальностей у діючих навчальних закладах за потребами розвитку сфери туризму та курортів. Так, до переліку спеціалізацій напряму підготовки фахівців за спеціальністю „Туризм” запропоновано додати „Управління туристичними ресурсами”, „Державне регулювання туристичної сфери”, „Безпека в туризмі”.

На сучасному етапі все більшої актуальності набувають питання забезпечення захисту та безпеки туристів, особливо у зв'язку з підготовкою до Євро-2012, коли протягом трьох тижнів в Україні відбудуться 16 футбольних матчів. Прогнозується, що їх відвідають 600 тис. уболівальників з різних країн. Тому потрібно буде організувати надання комплексу необхідних методичних послуг, їх належну якість та максимум доступності, забезпечити гарантування безпеки осіб, діяльність яких пов'язано з проведенням чемпіонату. Поки що виконання зазначених завдань ускладнюється відсутністю достатньої кількості фахівців, що володіють необхідними професійними знаннями і досвідом підготовки та проведення великих міжнародних спортивних заходів.

На засіданні Координаційної ради з проблем розвитку туризму та курортно-рекреаційної галузі Донецької облдержадміністрації (22 січня 2010 р.) було розглянуто документ «Комплекс регіональних заходів щодо забезпечення захисту та безпеки туристів на 2010–2012 роки».

Згідно з Міжгалузевою програмою забезпечення захисту та безпеки туристів на 2007–2012 роки [20] фахівцями Донецького інституту психології і підприємництва було запропоновано провести такі заходи: організувати проведення круглих столів з проблем забезпечення захисту та безпеки туристів, удосконалення нормативно-правового забезпечення захисту та безпеки туристів; організувати проведення семінару-тренінгу для студентів вищих навчальних закладів Донецької області; рекомендувати вищим навчальним закладам Донецької області введення в навчальні програми факультативу «Захист та безпека туристів»; рекомендувати фахівцям профільних вузів Донецької області розробку пропозицій щодо удосконалення якості туристичних послуг, захисту та безпеки туристів, підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації керівників туристичних груп, екскурсіводів, гідів-перекладачів, керівників та фахівців підприємств туристичного бізнесу.

На нараді в Міністерстві освіти і науки України 15 липня 2010 р. обговорювалися питання створення центрів мовної підготовки працівників правоохоронних органів, медицини, сфери обслуговування до чемпіонату Європи 2012 р. з футболу. Схвалено пропозиції щодо внесення нових професій стюарда та волонтера до Національного класифікатора професій.

Комплекс основних напрямів розвитку кадрового потенціалу сфери туризму та діяльності курортів у 2011–2015 роках націлено на забезпе-чення соціально-економічної привабливості відповідних професій, підвищення якості туристичних послуг, посилення мотивації праці (рис. 2).

У проєкті Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 роки очікується, що забезпечення сфери туризму і діяльності курортів кваліфікованими, фахово орієнтованими кадрами підвищить якість обслуговування туристів, створить передумови для збільшення туристичного потоку, поліпшення туристичного іміджу держави.

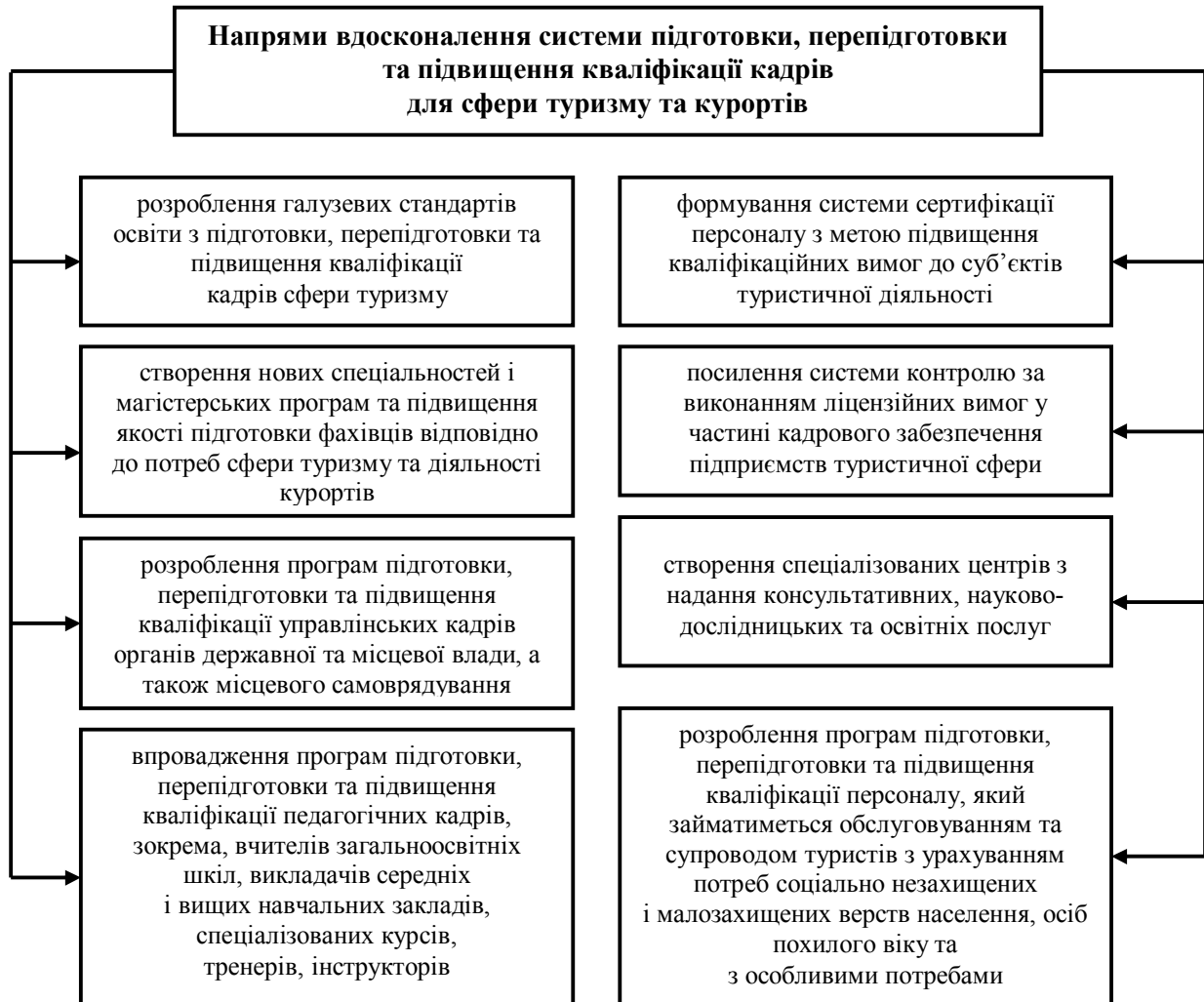


Рис. 2. Заходи щодо формування кадрового потенціалу сфери туризму та курортів у 2011–2015 роках

Таким чином, *наукова новизна досліджень* полягає в розробці пропозицій щодо вдосконалення системи забезпечення розвитку туризму в регіоні професійними кадрами завдяки організації системи підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого само-врядування, на яких покладено обов'язки державного регулювання сфери туризму, а також перекладачів-гідів, екскурсоводів, менеджерів та інших фахівців, необхідних для забезпечення зростаючих потреб регіону в висококваліфікованих професійних кадрах.

Висновки та рекомендації. Реалізація пропозицій щодо удосконалення системи формування кадрового потенціалу у туристичній сфері та впровадження цілеспрямованої системи професійної підготовки і пере-підготовки державних

службовців та посадових осіб місцевого само-врядування, пов'язаних із виконанням обов'язків з проблем розвитку курортно-рекреаційної сфери та туризму в регіонах, а також інших фахівців туристичної індустрії дозволить вирішувати питання добору професійних кадрів, покращення їх якісного складу, забезпечення їх ефективного функціонування та успішного виконання завдань, які випливають із законодавства про туризм та курорти.

Список використаної літератури

1. Державна програма розвитку туризму на 2002–2010 роки // Офіційний вісник України. – 2002. – № 18. – С. 144–154.
2. Подсолонко В.А. Расширение подготовки кадров по международному туризму в Крыму / В.А. Подсолонко, Е.А. Михайлов // Культура народов Причерноморья. – 2001. – № 18. – Т. 2. – С. 33–40.
3. Менеджмент туризма: Туризм как объект управления / Н.И. Волошин, Н.В. Исаева, Е.Н. Ильина и др. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 302 с.
4. Сакун Л.В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира: монография / Л.В. Сакун. – К.: Межрегиональная академия управления персоналом, 2004. – 399 с.
5. Педагогіка туризму: навч. посіб. / В.К. Федорченко, Н.А. Фоменко, М.І. Скрипник, Г.С. Цехмістрова. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2004. – 296 с.
6. Богалдин-Малых В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы: учеб.-метод. пособ. / В.В. Богалдин-Малых. – М.: Изд-во МПСИ, 2004. – 215 с.
7. Долішній М. Місце рекреаційно-туристичного комплексу в розвитку сфери послуг і формування ринку праці України / М. Долішній, О. Гулич // Вісник Тернопільської академії народного господарства. – 2005. – № 5. – С. 171–178.
8. Никольская Е. Стратегия управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма / Е. Никольская // РИСК. – 2008. – № 2. – С. 82–88.
9. Коніщева Н.Й. Кадрове забезпечення сфери туризму в регіоні / Н.Й. Коніщева, Л.І. Давиденко // Соціальний менеджмент і управління інформаційними процесами: Сер.: Державне управління: зб. наук. пр. – Донецьк: Донецький держ. ун-т управління, 2010. – Т. XI, Вип. 147. – С. 202–216.
10. Коніщева Н.Й. Кадрове забезпечення розвитку туризму в Донецькій області / Н.Й. Коніщева, Л.І. Давиденко // Менеджер. – 2010. – № 3. – С. 144–157.
11. Президент України: Реалізація нової Стратегії розвитку державної кадрової політики дозволить ліквідувати існуючі проблеми у кадровій сфері [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/news/17469.html>.
12. Про внесення змін до Закону України “Про туризм”: Закон України від 18.11.2003 р. № 1282-IV // Офіційний вісник України. – 2003. – № 50. – Ст. 2600. – С. 34–55.
13. Коніщева Н.Й. Удосконалення системи державного регулювання та управління розвитком туризму в Донецькій області / Н.Й. Коніщева // Вісник ДІТБ. – 2006. – № 10. – С. 30–37.
14. Коніщева Н.Й. Вдосконалення взаємовідносин органів місцевого самоврядування та суб'єктів господарювання в сфері туризму України / Н.Й. Коніщева // Удосконалення механізму державного управління розвитком зовнішньоекономічної діяльності. Сер. Державне управління: зб. наук. праць. – Донецьк: Донецький держ. ун-т управління, 2007. – Т. VIII, Вип. 81. – С. 216–227.
15. Близнюк А.М. Механізми державного регулювання сфери туризму: сутність та шляхи удосконалення / А.М. Близнюк, Н.Й. Коніщева, Л.І. Давиденко // Вісник ДІТБ. – 2007. – № 11. – С. 76–84.

16. Коніщева Н.Й. Пропозиції щодо організації підготовки та підвищення кваліфікації кадрів у сфері туризму / Н.Й. Коніщева, Л.І. Давиденко // Стан і перспективи розвитку туризму в світі та Україні напередодні чемпіонату Європи з футболу Євро-2012: VII міжнар. наук.-практ. конф., 26–28 вересня 2008 р., Донецьк. – Донецьк: Донецький ін-т туристичного бізнесу, 2008. – С. 182–185.
17. Коніщева Н.Й. Кадрове забезпечення розвитку туризму в Донецькій області в контексті підготовки до Євро-2012 / Н.Й. Коніщева, Л.І. Давиденко // Сучасні технології управління туристичним і готельно-ресторанним бізнесом: II Всеукр. наук.-практ. конф., 24 вересня 2010 р., м. Маріуполь. – Маріуполь: Маріупольський держ. гуманітарний ун-т, 2010. – С. 4–8.
18. Давиденко Л.І. Підвищення кваліфікації кадрів у сфері державного управління туризмом / Л.І. Давиденко // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. –К.: Нац. академія державного управління при Президентові України, 2005. – Вип. 1. – С. 73–81.
19. Статистичний щорічник України за 2008 рік. – К.: Держ. комітет статистики України, 2009. – 567 с.
20. Міжгалузева програма забезпечення захисту та безпеки туристів на 2007–2012 роки: Наказ Міністерства культури і туризму України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи від 28.11.2007 р. № 73/387/811 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/doc.aspx?id=409>.

N. J. Konishcheva

FORMING A PERSONNEL POTENTIAL IN THE TOURIST SPHERE

The paper presents the proposals to improve the system of a personnel potential formation in the tourist sphere. The measures on organization of training and professional improvement of civil servants and local government officials entrusted with authority to solve the problems concerning the state regulation of tourism development in regions have been grounded.

Keywords: state regulation of tourism development in regions, forming a personnel potential, training and professional development of personnel in the tourist sphere.

УДК 338.48

Т. І. Ткаченко, К. О. Соколова

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ТУРИСТИЧНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВ

Проаналізовано основні напрями дослідження туристичного потенціалу підприємств. Особлива увага приділена класифікації туристичного потенціалу за такими ознаками: природно-кліматичні компоненти, культурно-історичні ресурси, інфраструктура, матеріально-технічна база.

Актуальність теми дослідження. Туристичний бізнес є глибоким соціальним та політичним явищем, що значно впливає на економіку країн і цілих регіонів. Туризм - надзвичайно прибуткова галузь, ефективність капіталовкладень якої може порівнюватися до нафтогазовидобувної, переробної промисловості та автомобілебудування. Проте на сучасному етапі функціонування підприємства недостатньо уваги приділяють процесу формування свого туристичного потенціалу. У