

УДК 911.3

Кіптенко В.К., Третьяков О.В.

**УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ТУРИЗМОМ: ДОСВІД ПІВДЕННОЇ
АФРИКИ**

Розглянуто особливості структури управління та співпраці уряду і головних туристичних організацій у Південній Африці й визначено напрями застосування позитивного досвіду в туристичній політиці України.

Ключові слова: управління розвитком туризму, досвід Південної Африки, туристична політика України.

Рассмотрены особенности структуры управления, партнёрства государства и главных туристических организаций. Южной Африки и определены направления использования положительного опыта в туристической политике Украины.

Ключевые слова: управление развитием туризма, опыт Южной Африки, туристическая политика Украины.

The features of managerial structure, partnership between state and major tourist organizations in South Africa are studied to stipulate the directions of positive experience implementation in to tourism policy of Ukraine.

Key words: managerial structure of tourism, experience of South Africa, tourism policy of Ukraine.

Актуальність вивчення дієвих структур управління туристичною галуззю національного рівня з огляду на нагальну потребу формування сучасної туристичної політики України не викликає сумніву. У Південній Африці (ПА) за досить короткий проміжок часу було сформовано ефективну структуру управління з урахуванням зростання економічної активності туристичної сфери. Чіткий розподіл обов'язків між основними зацікавленими сторонами туристичного процесу у цій країні гарантує контроль і формування прозорої вертикалі управління.

Дане питання добре представлене в документації департаменту з туризму ПА, але у вітчизняній літературі майже не зустрічається.

Отже, *метою даної статті* є формування уявлення про дієву модель управління, особливості структури управління туризмом, та функції головних гравців туристичного бізнесу ПА, для визначення перспектив застосування позитивного досвіду в Україні.

Виклад основного матеріалу. Торкаючись основних аспектів розвитку туризму у ПА, слід зазначити, що туристична індустрія країни до середини 1980-х розвивалася виключно для внутрішніх потреб білого населення, що й зробило її досить високорозвиненою і, разом з тим, дорогою. За останні два-три роки ціни на послуги перевищили європейський рівень. Дана тенденція зберігається і до сьогодні, тому основна маса туристів, які приїжджають до країни з Європи, Америки, Азії, - люди досить заможні.

Зняття обмежень на в'їзд в країну і зниження курсу ранда (місцевої валюти) сприяли туристичного буму у 1990-ті. У 1997 ПА відвідали понад 1,2 млн осіб, з яких приблизно половину склали японці. У 1998 р. країну відвідали понад 1,4 млн туристів, причому більшість (понад 1 млн. чол.) становили туристи з Великобританії, Німеччини, Нідерландів, США. У 2001 країну відвідали 5,9 млн іноземних туристів (в основному з Лесото, Свазіленду, Ботсвани, Мозамбіку, Великобританії, Німеччини та США). У 2005 тут побували 6,7 млн. іноземних туристів. Водночас, варто зазначити, що у країні розвинутий внутрішній туризм, який, наприклад, у 2005 становив 8 млн. турпоїздок.

Не дивно, що Південна Африка займає провідні позиції серед інших держав Африканського континенту за багатьма показниками. За індексом туристичної конкурентоспроможності ПА посідає 66 місце в світі і є

другою серед країн Африки після Маврикія [11]. Країна долучена до діяльності провідних міжнародних інституцій глобального й регіонального рівнів: ООН (з 1945), Співдружність Націй. У 1994 р. ПА вступила в Організацію африканської єдності і Співтовариство розвитку Півдня Африки. ПА відіграє усе більш активну роль в миротворчих місіях ООН і АС на африканському континенті.

Головним туристичним центром країни є місто Дурбан. Розвивається діловий туризм. Країна має чотири міжнародні центри конференцій, найбільшим з яких є «Центуріон» (Преторія). Визначними пам'ятками є: Столова гора, ботанічний сад (занесений до Списку всесвітньої спадщини ЮНЕСКО у 2004) у м. Кейптаун, давній кратер від падіння метеорита (занесений до Списку всесвітньої спадщини ЮНЕСКО у 2005) у Вредефорт, розташованому в 120 км від м. Йоганнесбург, реконструйовані села народів зулу, коса, заповідники і національні парки (Квазулу-Наталь, Калахарі та ін.), Каньйон Блад Рівер (3-й за величиною в світі, провінція Мпумаланга), численні музеї та художні галереї [2].

На території 1 221 тис. кв. км, постійно мешкає близько 50 млн. осіб, але економічно активне населення складає лише 18 млн. осіб, з них 23% безробітні. Працевлаштовані особи зайняті в сільському господарстві – 9%, в промисловості – 26%, в сфері послуг 65% [3]. З 65% зайнятих в сфері послуг лише 6,4% населення безпосередньо задіяні в туризмі, 8,5% осіб (за даними WTTC) зайняті в суміжних галузях та наданні додаткових послуг які направлені на задоволення потреб гостей країни (рис.1). За даними 2005 зайнятість в в індустрії туризму становила 539 тис. чол.

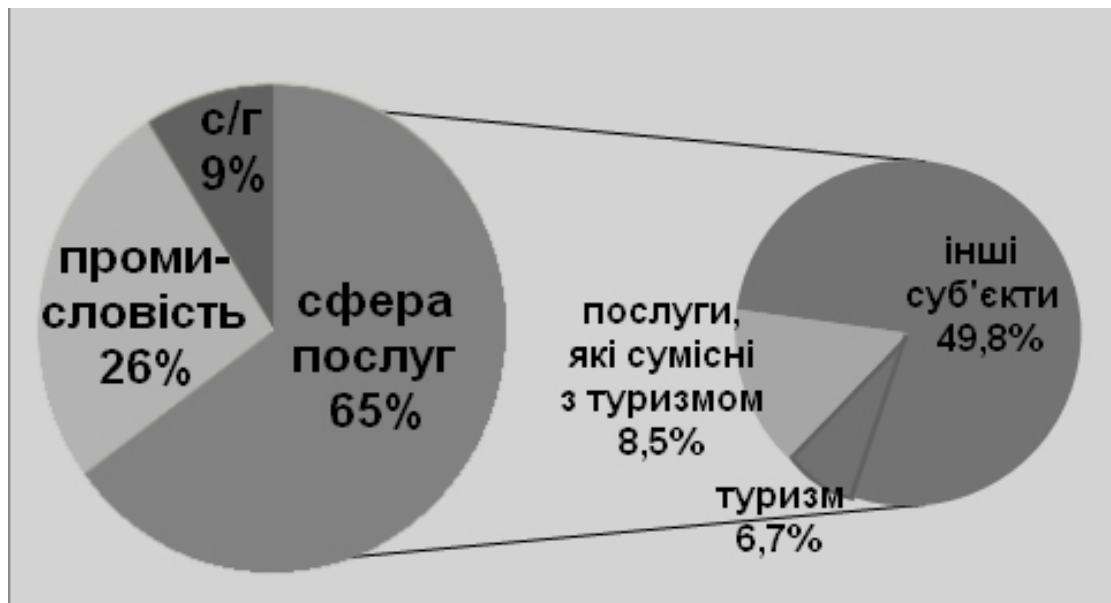


Рис.1 Структура зайнятості Південної Африки

Для залучення інвестиції в країну та для розвитку країни, південноафриканський уряд забезпечує інвесторам:

- Грошову допомогу для компенсації інфляції;

- Податкові пільги;
- Відсутність державного контролю за цінами на зроблену продукцію;
- Відсутність вимог до мінімального розміру капіталу підприємств (за винятком банківського і страхового бізнесу);
- Відсутність обмежень на вивезення прибутку і дивідендів (за наявності дозволу органів валютного контролю).

Основними сферами прибутку іноземних інвестицій у Південну Африку є гірничодобувна промисловість, металургія, електроніка, автомобілебудування, текстильна, целюлозно-паперова і хімічна промисловість, туризм. ПА (разом з Нігерією) є головним зовнішньополітичним партнером Великобританії на африканському континенті. Підтримуються стосунки із США, Китаєм. У жовтні 2005 в Пекіні відбулися двосторонні консультації з Кубою та Лівією [8].

Важливу роль у розвитку туризму у Південній Африці відіграє насамперед культурно історична спадщина. Концентрація туристичних атракцій у містах є зручною для складання туристичних маршрутів. У країні представлені вісім об'єктів ЮНЕСКО, розвинена інфраструктура (але це стосується лише туристичних центрів). Також велике значення мають сприятливий клімат та природні ресурси, які забезпечують різноманітні види відпочинку.

Туристичні зони Південної Африки представлені наступними: Атлантика, Кейптаун, Гаден Роуд, Дурбан, Йоганнесбург та національний парк Крюгера (східно – південно – західні регіони). Найменш відвідуваними є території північних провінцій (частина Лімпopo, північний Кейп, частина північно - західного Кейпу).

Туристична політика ПА здійснюється завдяки трьом потужним гравцям туристичного ринку: національній туристичній адміністрації (*NDT SA*), національній туристичній організації (*SAT SA*) та Бізнес ради з туризму ПА (*TBCSA*).

Функції національної туристичної адміністрації (*NDT SA*) визначено як:

- Зростання туризму та економіки:
 - розвиток туризму для збільшення частки в економіці;
 - забезпечення досконалого розвитку людей і гідної праці в секторі туризму;
 - збільшення вкладу внутрішнього туризму в економіку туристичної індустрії
 - покращення регіональної економіки туризму.
- Досвід відвідувачів і бренд:
 - підняття сфери послуг до світових стандартів;
 - зміцнення позицій культурного туризму серед жителів Південної Африки;
 - розвиток Південної Африки як всесвітньо визнаного туристичного бренду.
- Сталий розвиток і ефективне управління

- реформування та вдосконалення середовища функціонування туризму;
- вирішення питання про географічні, сезонні та сільські туристичні локації;
- сприяння розвитку «відповідального туризму»;
- впорядкування туризму, як інструменту економічного розвитку на рівні провінцій та місцевого самоврядування [13].

Функції національної туристичної організації (SAT SA) визначаються її головним завданням: розвинути туристичну галузь ПА до рівня всесвітньо відомого бренду туристичного відпочинку. Його виконання ґрунтується на чіткому формулюванні місії, орієнтованої на забезпечення стабільного, збалансованого розвитку туризму на благо усіх південноафриканців [9].

Туристична ділова рада Південної Африки TBCSA (Бізнес рада з туризму ПАР) є офіційною головною організацією з подорожей і туризму приватного сектора в Південній Африці. Її ключовими орієнтирами є:

- ❖ успішне лобювання, створення спеціального урядового департаменту з туризму;
- ❖ розвиток Хартії туризму ВЕЕ у партнерстві з основними зацікавленими сторонами;
- ❖ зміцнення відносин з впливовими організаціями, такими як ООН, ЮНВТО, RETOSA, Всесвітня рада подорожей і туризму (WTTC).

TBCSA складається з членів головних туристичних об'єднань, провідних підприємств, а також великих корпорацій, які працюють за межами сфери туризму, але визнають загальну цінність туризму для економіки країни та має на меті обслуговування своїх членів з метою створення гордості, економіки і розвитку нації, зараз і в майбутньому [8].

Загалом механізм управління туристичним середовищем ПАР має чітку структуру (Рис. 2, табл.1)

Таблиця 1. Складові системи управління туризмом Південної Африки [13]

<u>MINMEC</u>	Міжурядовий форум з туризму Національного міністерства туризму і провінційних рад по туризму, які обговорюють і погоджують питання національної політики туризму
<u>MIPTECH</u>	Міжпровінційний технічний комітет з туризму є міжурядовим форумом національних і провінційних чиновників туризму, SALGA - глави урядів провінційних туристичних відомств, керівники туристичної влади, які координують провінційні і національні справи з туризму в підготовці та підтримці MINMEC.
<u>South African Tourism</u>	Організація південноафриканського туризму, відповідає за міжнародні та національні маркетингові дослідження Південної Африки, а також за управління інформацією на основі консультацій з провінційними відділами влади туризму.
<u>MEC</u>	Форум з туристичної тематики, де на дворічній основі зустрічаються голови районних та міських рад, а також

добровільних регіональних асоціацій туризму, щоб обговорити стратегії туризму, а також для обговорення спільних туристичних програм і стратегій.

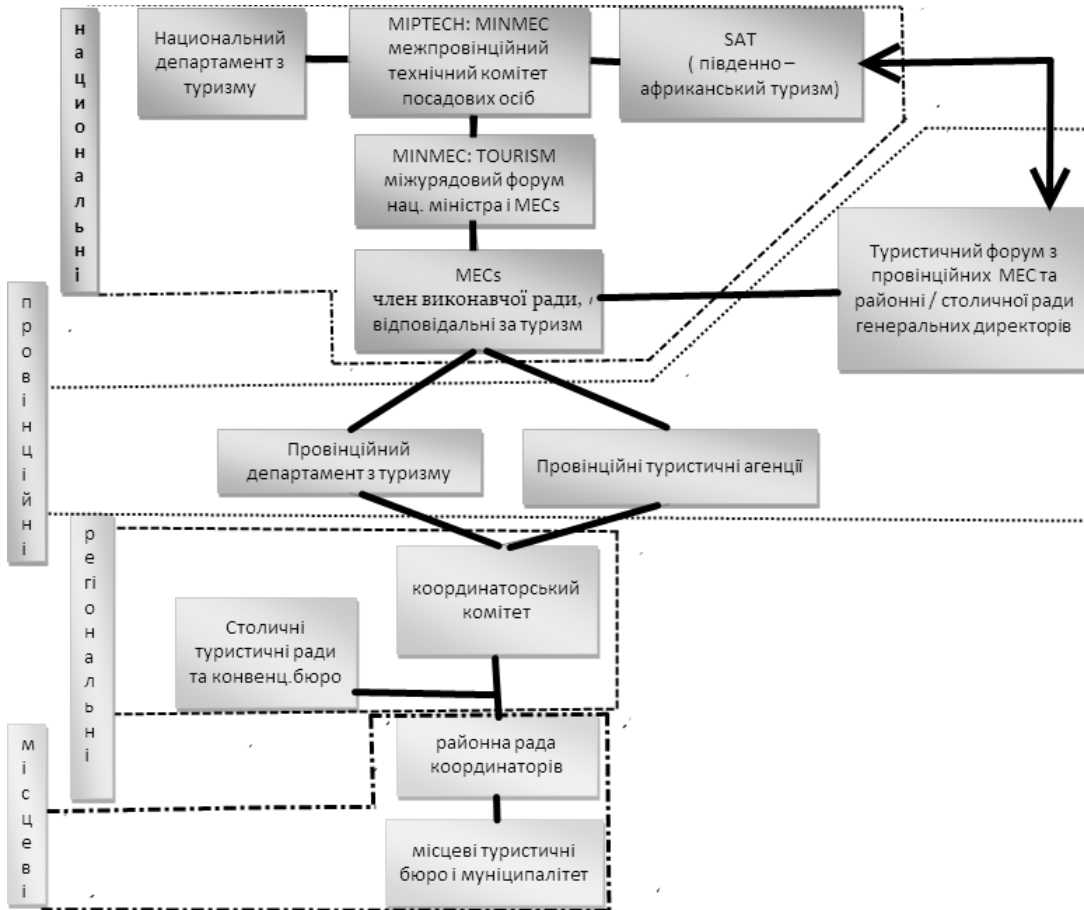


Рис.2. Структура управління туризмом Південної Африки [13].

Усі структурні складові системи управління розвитком туризму ПА мають окремі програми, але кожна доповнює іншу, таким чином створюється національна програма розвитку туризму (NTSS- National Tourism Sector Strategy). Структурно національна програма розвитку туризму визначає: *Бачення* – увійти у топ 20-ку туристичних напрямків у світі до 2020 р.; *Місія* – збільшення стійкої економіки туризму в Південній Африці, з національними, регіональними та міжнародними компонентами, на основі інновацій, високої якості обслуговування та партнерства. Позитивним моментом є той факт що уряд ПА ставить перед собою чіткі цілі й конкретні параметри, які планується досягти порівняно з 2009 у 2015, а саме:

- збільшення кількості іноземних туристів з 9,9 млн. до 13,5 млн;
- збільшення загальної кількості робочих місць з 1,4 млн до 1,9 млн;
- збільшення робочих місць у туристичному секторі з 575 тис до 800 тис;

- збільшити внесок туризму у ВВП країни з 3,2% (64,5 млрд.) до 3,5% (125 млрд.) у 2015 р. [7].

Досягнення цих цілей забезпечується розробкою пакету логічно взаємопов'язаних програм відповідних таксономічних рівнів (Табл.2).

Таблиця 2. Програми туристичної політики Південної Африки [13]

<i>Діючі програми міжнародного та національного рівня</i>		
<i>Програма</i>	<i>Завдання</i>	<i>Мета</i>
1. Програма розвитку туризму	<ul style="list-style-type: none"> • розвиток підприємництва та туристичного продукту; • підвищення соціальної відповідальності; • впорядкування секторів туризму; 	Сприяння та підтримка розвитку справедливої політики туристичного сектора.
2. Програма популяризації туризму	<ul style="list-style-type: none"> • захист прав споживачів і розвиток відповідального туризму • розвиток туристичного потенціалу ж 	Сприяння зростанню, конкурентоспроможності туристичного сектора
3. Програма: політика, дослідження, моніторинг і оцінка	<ul style="list-style-type: none"> • розробка, удосконалення політики та оцінки стандартів обслуговування; • дослідження та управління інформацією і знаннями 	Створити сектор розробки політики, досліджень, планування, моніторингу та оцінки.
<i>Діючі програми регіонального розвитку</i>		
1. Програма внутрішнього аудиту	<ul style="list-style-type: none"> - Ефективності бізнесу, стратегічного партнерства і управління ризиками; - Розширення комунікацій, готельної мережі та ін.; 	Здійснювати стратегічне керівництво, централізоване адміністрування, підтримка виконавчої влади та корпоративних послуг
2. Програма розвитку туризму	<ul style="list-style-type: none"> - Юридичні послуги населенню; - Атракція провінції, як складова «бренду» країни 	

Запровадження такої стратегії вже має свої результати. В кінці третього кварталу 2009/10 фінансового року 1 154 малих підприємств було надано допомогу у забезпеченні трансакційного зв'язку. У 2008/09 було створено 433 постійних робочих місць на основі розширення громадської участі в програмі проектів (EPWP), пов'язаних із загальною проблемою працевлаштування. Протягом перших трьох кварталів фінансового року 2009/10 було надано 55 040 акредитованих навчальних місць і 417 молодих осіб приєдналися до програми розвитку молоді, яка пов'язана з

Національною службою молоді (Нью-Йорк). Здійснення розширеної програми громадських робіт забезпечило створення 8122 тимчасових робочих місць протягом перших трьох чвертей 2009/10 фінансового року [6].

Деякі інновації, застосовані під час підготовки й проведення ЧС 2010 у Південній Африці, могли б підвищити готовність України до ЄВРО 2012, а саме:

- Надання допомоги майстрам з народного промислу (сувеніри, живопис тощо).
- Заохочення молоді у волонтерському русі.
- Розгалуження туристично-інформаційної мережі, що створить як тимчасові, так і постійні робочі місця для студентів та молодих спеціалістів.
- Створення соціальної програми мовної освіти для спілкування з гостями міста.
- Проведення спортивно-оздоровчих заходів під егідою чемпіонату для пропаганди здорового образу життя.
- Заборона на час проведення чемпіонату мітингів, протестів, демонстрацій, які можуть створити негативний образ країни.
- Посилення патрульно-охоронної складової, для уникнення суперечок між місцевим населенням та гостями.

Програми, які має Україна не мають чітко визначених строків та конкретних параметрів, які має досягти індустрія туризму по закінченню терміну програми. Без цього не можна формувати прогноз успіху та контролювати ефективність програми. Успішність управління розвитком туризму також вимагає нагальної розробки чіткої класифікації видів туризму. Позитивні результати мало б запровадження програмування та формування туристичної політики з місцевого рівня до національного, а не навпаки. Крім того, Україні варто взяти на озброєння деякі інші положення з досвіду управління туризмом ПАР: розробити пропозиції для приваблення інвесторів особливо після EURO - 2012 року; розробити єдиний план «розвитку туризму в регіонах», і редагувати його в залежності від специфіки території; внести зміни до більшості статей в закон, зокрема щодо вдосконалення інформаційної складової.

1. Страны и народы: Науч.-попул.геогр.-этногр. изд. В 20-ти т. Восточная и Южная Африка/Редкол.:отв.ред. М. Б. Горнунг, Г. Б. Старушенко и др. – М.: Мысль, 1981. – 269с.,ил., карт.

2. Потапова Н.В. ЮАР // [Електронний ресурс]. - Доступний з <http://goldenmile.narod.ru/Zametki/sar.html>

3. Южно-Африканская Республика // [Електронний ресурс]. - Доступний з http://www.turdiscount.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=194:2011-01-17-13-00-41&catid=31:2010-12-23-08-59-57

4. Южная Африка развивает туризм изнутри // [Електронний ресурс]. - Доступний з <http://www.votpusk.ru/news.asp?msg=344802&CN=UR>

5. *Annual Report 2009/10, Department of Environmental Affairs & Tourism* // [Електронний ресурс]. - Доступний з <http://www.pmg.org.za/report/20100917-department-environmental-affairs-annual-report-200910-presentation>
6. *MEDIUM-TERM STRATEGY PLAN 2010/11-2014/15* // [Електронний ресурс]. - [//www.info.gov.za/view/DownloadFileAction%253Fid%253D126939](http://www.info.gov.za/view/DownloadFileAction%253Fid%253D126939)
7. *National Tourism Sector Strategy, National Department of Tourism* // [Електронний ресурс]. - Доступний з <http://www.tourism.gov.za:8001/Pg/Documents.aspx?SubCat=1&SiteMapNodeId=130>
8. *Tourism Business Council of South Africa (TBCSA)* // [Електронний ресурс]. - Доступний з <http://www.tbcsa.travel/index.php?nav=projects>
9. *SATSA 41st National Conference 2010* // [Електронний ресурс]. - Доступний з <http://www.satsa.com/Pages/Page.asp?PageID=16>
10. *South African Tourism. All rights reserved* // [Електронний ресурс]. - Доступний з <http://www.southafrica.net/sat/content/en/za/home>
11. *The Travel & Tourism Competitiveness Index* // [Електронний ресурс]. - Доступний з <http://www.weforum.org/issues/travel-and-tourism-competitiveness/>
12. *World Travel & Tourism Council* // [Електронний ресурс]. - Доступний з <http://wttc.org/research/economic-data-search-tool/>