

**ЕКОНОМІКА ПРАЦІ ТА УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ,  
РОЗВИТОК ТРУДОВИХ РЕСУРСІВ**

УДК 338.48

DOI: 10.31891/2307-5740-2019-268-2-40-42

БАЙДА Б. Ф.

Східноєвропейський університет імені Лесі Українки

**СТРУКТУРНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИЗМУ**

*У статті досліджено та структуровано основні ознаки системи менеджменту туризму, які пов'язані з структурою, функціями та цілями, особливостями взаємозв'язку із зовнішнім середовищем і ресурсами. Надано й охарактеризовано критерії, які визначають менеджмент туризму з системного підходу. Запропоновано об'єктну модель системи менеджменту туризму.*

*Ключові слова: система, менеджмент, туризм, ознаки, критерії, модель.*

BAJDA B.

Lesya Ukrainka Eastern European National University

**STRUCTURAL DESCRIPTIONS TOURISM MANAGEMENT SYSTEM**

*The aim of the research is to learn the structural descriptions of tourism management system. A management degree has a substantial value and influence on efficiency and effectiveness of economic processes in the field of tourism, activity of economic subjects and tourism market development. In the article the basic signs of the tourism management system had been structured. These signs are related to the structure, functions and aims, by the features of intercommunication with an environment and resources. Criteria (general whole systems of management of tourism; public functions of management of tourism; factors and tasks, that it is needed to take into account during forming and development of the system of management of tourism; specific functions of this system) that determine the tourism management by systems approach had been given. The objective model of the tourism management system that is represented as a transformation process of entrance information in initial have been offered. This model consists of such elements: risks, factors and obstacles to development of the tourism management system; actions and measures of increase of efficiency of the tourism management system; level of efficiency of structural elements of the tourism management system; level of efficiency of the tourism management system; strategic aims of development of the tourism management system. The achievement of strategic aims of development of the tourism management system, increase of level of efficiency of the tourism management system is possible at the terms of integration of all tools, taking into account foresight of risks, obstacles to development of the tourism management system, factors, that have an influence on efficiency of this system, criteria and signs that determine the tourism management from the systems approach.*

*Keywords: system, management, tourism, signs, criteria, model.*

**Вступ.** Впровадження системного підходу для аналізу процесів розвитку системи менеджменту туризму в сьогодишніх нестабільних економічних умовах функціонування держави є особливо актуальним. Дослідження питань управління сферою туризму дає змогу опанувати напрями, форми, результати взаємодії та взаємовпливу в системі менеджменту туризму на усіх рівнях.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Значний внесок у поступ концепцій менеджменту сфери туризму здійснили такі українські та зарубіжні науковці, зокрема, А. Амоша, В. Василенко [1], В. Герасименко [2], Л. Дяченко [3], В. Євдокименко, Р. Каплан, К. Каспар, В. Кравців, Й. Кріппендорф, С. Медлик, Н. Мельник [6], В. Фреер, З. Юринець [6]. Однак, ще не достатньо уваги приділено розкриттю питання формування та розвитку системи менеджменту туризму, виявлення структурних елементів, властивостей, характеристик.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** В умовах розвитку наукової думки відчутній брак системних підходів до вивчення структурних характеристик системи менеджменту туризму. Переважно такі дослідження стосуються лише суб'єктів господарювання і мало розглянуті комплексно, із виділення структурних ознак.

**Постановка завдання.** Метою статті є розкриття структурних характеристик системи менеджменту туризму.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У науковій економічній літературі розміщено величезна кількість формулювань дефініції «система». Водночас виокремлюють такі основні підходи до її трактування [1, с. 22; 4, с. 7; 7, с. 14-15]: орієнтація на її цілісність як істотної характеристики будь-якої системи; розуміння системи як сукупності елементів (сфер діяльності) разом із усіма співвідношеннями, зв'язками поміж ними, поєднаних у структуру; процес, що рухається; здатність досягнення визначеного кінцевого стану, який не залежить від зміни початкових умов. Системний підхід у вивченні феномена менеджменту туризму сприяє розкриттю суттєвих ознак системи менеджменту туризму, специфічних рис формування, розвитку і вдосконалення. Основні ознаки системи менеджменту туризму наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

**Класифікація основних ознак системи менеджменту туризму**

Види ознак	Характеристика
Основні ознаки системи менеджменту туризму, які пов'язані зі структурою	ієрархічність, цілісність, структурність
Основні ознаки системи менеджменту туризму, які пов'язані з функціями та цілями	синергічність, емерджентність, ієрархічність, мультиплікативність, альтернативність
Основні ознаки системи менеджменту туризму, які пов'язані з особливостями взаємозв'язку із зовнішнім середовищем, ресурсами тощо	надійність, адаптивність, стійкість, взаємодія, комунікативність, взаємозалежність, інтерактивність

Джерело: розроблено автором на основі [2; 4]

Ступінь менеджменту має вагомe значення та вплив на ефективність і результативність економічних процесів у сфері туризму, діяльності суб'єктів господарювання та стан розвитку ринку туризму загалом. У процесі визначення формування і розвитку системи менеджменту туризму доцільно врахувати критерії, які визначають менеджменту туризму з системного підходу, орієнтованість цієї системи на результат (поступ), вимогу раціонального управління, трансформацію під дією різноманітних чинників (табл. 2).

Таблиця 2

**Критерії, які визначають систему менеджменту туризму**

Критерії	Характеристика
Загальні цілі системи менеджменту туризму	- задоволення туристичних потреб; - раціональне використання туристичних об'єктів, засобів і предметів праці, капіталу; - формування оптимальних розмірів і структури туристичного руху; - виявлення пріоритетних напрямків і розвиток нових форм туристичної діяльності
Загальні функції менеджменту туризму	аналізування, моніторинг та контролювання, координування, планування, організування, регулювання, мотивування
Чинники, що потрібно врахувати у ході формування та розвитку системи менеджменту туризму	- макроекономічні чинники; - мезоекономічні чинники; - мікроекономічні чинники
Завдання, що потрібно врахувати у ході формування та розвитку системи менеджменту туризму	- формування цілей розвитку сфери туризму; - розроблення стратегії розвитку сфери туризму; - формування стратегічних, тактичних та оперативних планів; - управління людськими ресурсами задля досягнення цілей; - організація процесів розроблення та надання туристичних послуг; - забезпечення високої якості обслуговування; - налагодження комунікаційних процесів; - розроблення і впровадження різних методів оцінювання ефективності менеджменту у сфері туризму;
Специфічні функції системи менеджменту туризму	- вивчення особливостей індивідуальних запитів та потреб у процесі дослідження попиту на турпослуги, інтелектуальне наповнення туристичних послуг; - планування додаткових сервісних послуг залежно від особливостей індивідуальних запитів і потреб туристів, їх національної приналежності; - організація співпраці турпідприємств з іншими організаціями; - збут турпослуг з врахуванням інноваційних технологій; - налагодження механізму координації дій на випадок надзвичайних станів чи подій; - прогнозування «майбутньої пожиттєвої дохідності» споживачів турпослуг; - забезпечення прямого та зворотного зв'язку у системі; - забезпечення взаємного балансу інтересів усіх учасників ринку туристичних послуг, споживачів, суспільства; - налагодження механізму досягнення економічних та неекономічних показників діяльності підприємств туристичної сфери; - контроль рекламно-інформаційної діяльності задля попередження незадовільних соціальних результатів

Джерело: сформовано автором на основі [2; 3; 5; 6]

Систему менеджменту туризму доцільно відобразити у вигляді процесу трансформації вхідної інформації у вихідну (рис. 1). Вхідною інформацією є ризики, перешкоди розвитку системи менеджменту туризму, чинники, які мають вплив на ефективність цієї системи, а також дії та заходи підвищення ефективності системи менеджменту туризму.

Результуючою інформацією є досягнення стратегічних цілей розвитку системи менеджменту туризму. Проміжним елементом процесу трансформації вхідної інформації у вихідну постає визначення рівня ефективності системи менеджменту туризму та її структурних елементів.

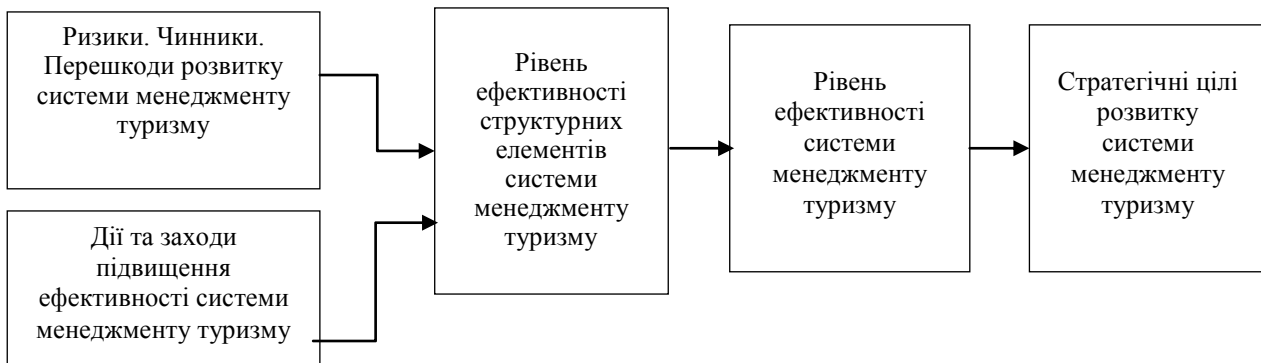


Рис. 1. Об'єктна модель системи менеджменту туризму

Джерело: розроблено автором.

Правильна оцінка ефективності системи менеджменту туризму забезпечує вплив на стан і тенденції поступу суб'єктів туристичної діяльності, підвищення задоволення потреб споживачів, коригування нових процесів та явищ, які виникають у ході економічної діяльності, формування прогнозів та планів розвитку цієї сфери. Розуміючи специфіку туристичної діяльності, доцільно ретельно визначати ознаки, критерії, характеристики, кількісні і якісні індикатори для обчислення ефективності системи менеджменту туризму.

**Висновки.** Досягнення стратегічних цілей розвитку системи менеджменту туризму, підвищення рівня ефективності системи менеджменту туризму можливе за умов інтеграції усіх компонентів, врахування і передбачення ризиків, перешкод розвитку системи менеджменту туризму, чинників, які мають вплив на ефективність цієї системи, критеріїв та ознак, які визначають менеджмент туризму з системного підходу. Недосконалість методологічної бази оцінювання системи менеджменту туризму актуалізує необхідність подальших розробок принципів, структури взаємодії підсистем, технології моделей менеджменту туризму з метою їх обґрунтування та вдосконалення.

### Література

1. Василенко В.А. Основы теории и практики спортивно-событийного туризма : монография / В.А. Василенко, Вань Мяо. – Симферополь : КРП «Издательство «Крымучпедгиз», 2011. – 242 с.
2. Герасименко В. Развитие теории системного подхода применительно к исследованию сферы туризма [Електронний ресурс] / В. Герасименко. – Режим доступу : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/553/1>
3. Дяченко Л. Суть та особливості управління підприємствами туристичної сфери / Л. Дяченко // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки. – 2012. – Вип. 1. – С. 217–224.
4. Оптнер С. Л. Системный анализ для решения проблем бизнеса и промышленности : монография / С. Л. Оптнер ; [пер. с англ. С. П. Никанорова]. – [2-е изд.]. – М. : Аналит. центр «Концепт», 2003. – 205 с.
5. Юринець З. В. Чинники, що визначають формування конкурентоспроможності національної економіки / З. В. Юринець // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки : науковий журнал. – Хмельницький : Редакційно-видавничий центр ХНУ, 2013. – № 4, том 1 (202). – С. 230–233.
6. Юринець З. В. Основні аспекти формування маркетингової політики на підприємствах туристичної галузі України / З. В. Юринець, Н.В. Мельник // Вісник Херсонського державного університету. – Херсон, 2014. – Вип. 6. – С. 137–141
7. Von Bertalanffy L. General System Theory – A Critical Review / L. von Bertalanffy // General Systems. – Vol. VII. – 1962. – P. 1–20.

### References

1. Vasilenko V.A. Osnovy teorii i praktiki sportivno-sobyitijnogo turizma : monografiya / V.A. Vasilenko, Van Myao. – Simferopol : KRP «Izdatelstvo «Krymuchpedgiz», 2011. – 242 s.
2. Gerasimenko V. Razvitie teorii sistemnogo podhoda primenitelno k issledovaniyu sfery turizma [Elektronnij resurs] / V. Gerasimenko. – Rezhim dostupu : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/553/1>
3. Diachenko L. Sut ta osoblyvosti upravlinnia pidpriemstvamy turystychnoi sfery / L. Diachenko // Visnyk Chernivetskoho torhovelno-ekonomichnogo instytutu. Ekonomichni nauky. – 2012. – Vyp. 1. – S. 217–224.
4. Optner S. L. Sistemnyy analiz dlya resheniya problem biznesa i promyshlennosti : monografiya / S. L. Optner ; [per. s angl. S. P. Nikanorova]. – [2-e izd.]. – M. : Analit. centr «Koncept», 2003. – 205 s.
5. Yurynets Z. V. Chynnyky, shcho vyznachaiut formuvannia konkurentospromozhnosti natsionalnoi ekonomiky / Z. V. Yurynets // Visnyk Khmelnytskoho natsionalnogo universytetu. Ekonomichni nauky : naukovyi zhurnal. – Khmelnytskyi : Redaktsiino-vydavnychiy tsentr KhNU, 2013. – № 4, tom 1 (202). – S. 230–233.
6. Yurynets Z. V. Osnovni aspekty formuvannia marketynhovoї polityky na pidpriemstvakh turystychnoi haluzi Ukrainy / Z. V. Yurynets, N.V. Melnyk // Visnyk Khersonskoho derzhavnogo universytetu. – Kherson, 2014. – Vyp. 6. – S. 137–141
7. Von Bertalanffy L. General System Theory – A Critical Review / L. von Bertalanffy // General Systems. – Vol. VII. – 1962. – P. 1–20.

Рецензія/Peer review : 25.03.2019

Надрукована/Printed : 03.04.2019  
Рецензент: д. е. н., проф. Хоронжий А. Г.