

Визначимо інтереси обох сторін, а саме визначимо, яким чином кожний з учасників відносин може максимізувати свій прибуток. В наслідок такого співробітництва виробник послуг прагне збільшити свій прибуток, а замовник – зберегти максимальним свій бюджет.

Маючи в своєму розпорядженні ресурс ν , виробник при обслуговуванні потоку заявок може надати послуг на суму $p * M_A(\nu)$, забезпечивши собі прибуток, який він хоче максимізувати при фіксованій ціні на послугу p і певній кількості ресурсу ν , що використовується.

$$U(\nu, p) = p * M_A(\nu) - c\nu \rightarrow \max,$$

де $M_A(\nu)$ – якість обслуговування СМО, яка розробляється, а саме математичне очікування числа заявок, які можуть бути обслужені за умови, що на її вході утворюється потік заявок з параметрами $\Lambda = (\lambda, N)$, ν – інтенсивність обслуговування;

p – ціна обслуговування однієї заявки. Тобто це плата за надання доступу до комп'ютерної мережі Інтернет одному клієнту оператора телефонних послуг. $p * M_A(\nu)$ – виручка від надання послуг;

$c\nu$ – затрата на придбання виробничого ресурсу.

Бюджет замовника складається з: запасу грошових коштів на споживання послуги D , виручки від продажу виробничого ресурсу за ціною c , за вирахуванням витрат на обслуговування $M_A(\nu)$ заявок і недоотриманого прибутку від пропуску $N - M_A(\nu)$ заявок. Замовник прагне зберегти максимальним свій бюджет:

$$V(\nu, p) = D + c * \nu - p * M_A(\nu) - P_0 * (N - M_A(\nu)) \rightarrow \max,$$

де D – запас грошей замовника (користувача) на споживання (на оплату тарифу за підключення до глобальної мережі його клієнтів);

P_0 – недоотриманий прибуток від пропуску однієї заявки;

$c * \nu$ – виручка замовника від продажу виробничого ресурсу;

$p * M_A(\nu)$ – витрати замовника на обслуговування $M_A(\nu)$ заявок;

$P_0 * (N - M_A(\nu))$ – недоотриманий прибуток від пропуску $N - M_A(\nu)$ заявок.

Допущення про обмеженість ресурсу, що виділяється на розробку СМО: $0 \leq \nu \leq \nu_0$. Обмеження на ціну обслуговування: $0 \leq p \leq p_0$.

З математичної точки зору наведена задача визначення оптимальної ціни на продукцію інформаційного профілю з урахуванням особливостей взаємодії оператора телефонних послуг, Інтернет-провайдера та клієнтів оператора телефонних послуг є багатокритеріальною задачею оптимізації. Доля розв'язання якої потрібна розробка нового та удосконалення існуючого інструментарію, доцільно використати алгоритми оптимізації наведені в [4].

Висновки. В статті максимальну увагу було присвячено тим особливостям, які вносять в складну проблему визначення ціни на науково-технічну продукцію специфіка Інтернет-технологій. В рамках запропонованого підходу рівноважна ціна обслуговування і вартість ресурсу визначається узгодженням інтересів (угодою) замовника і розробника на ринку Інтернет-послуг.

Джерела та література

1. Інноваційна стратегія українських реформ / Гальчинський А.С., Геєць В.М., Кінах А.К., Семиноженко В.П. – К.: Знання України, 2002. – 336 с.
2. Глухов В.В., Коробко С.Б., Маринина Т.В. Экономика знаний. – СПб.: Питер, 2003. – 528 с.
3. Фонштейн Н.М. Основы коммерциализации НИОКР и технологий. – М.: АНХ, 1999.
4. Бейко И.В., Бублик Б.Н., Зинько П.Н. Методы и алгоритмы решения задач оптимизации. – К.: Вища школа, 1983. – 511 с.

Трегулова И.П.

СПЕЦИФИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА САНИТАРНО – КУРОРТНЫХ И ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ НА ПРИМЕРЕ РЕГИОНА СЕВАСТОПОЛЯ

В статье специфика использования персонала санаторно-курортных и туристических предприятий малого бизнеса решается проблема функционирования этих предприятий в течении года. Сформулированы особенности организации функционирования санаторно-курортных и туристических предприятий севастопольского региона. Выявлена тенденция роста новых рабочих мест, снижение уровня безработицы, как в регионе, так и в Украине за счет развития отрасли туризма.

Постановка проблемы. Специфика Севастопольского региона состоит в том, что на протяжении длительного времени промышленность создавалась и основные производственные структуры ориентировались на обеспечение интересов военно-промышленного комплекса и флота в частности.

Отсутствие заказов и средств на реализацию государственной и региональной программ по конверсии этих предприятий и переводу их на новые виды продукции приводит к значительному высвобождению трудовых ресурсов.

Отсутствие собственной сырьевой базы не позволяет организацию других видов производств. Поэтому проблема занятости, создание новых рабочих мест и увеличение поступлений от деятельности предпринимательских структур являются особо значительными для города Севастополя, что же делать в такой ситуации – брать внешние займы, требовать у республиканских властей дотаций, субвенций или найти и задействовать внутренние ресурсы для решения острейших социально – экономических проблем города, достойного поклонения.

Да, такие ресурсы в городе есть. Этими ресурсами является предпринимательская инициатива, люди, знающие историю и культуру города их гостеприимство, небольшие частные инвестиции в развитии сети

**СПЕЦИФИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА САНИТАРНО – КУРОРТНЫХ И ТУРИСТИЧЕСКИХ
ПРЕДПРИЯТИЙ НА ПРИМЕРЕ РЕГИОНА СЕВАСТОПОЛЯ**

питания, извоза и т.п. – то есть то, чем располагает или может располагать большинство жителей города. И отраслью применения таких ресурсов является туристическая индустрия.

А не задействованы эти ресурсы были в силу отсутствия единого взгляда на туризм, непонимание того, что он может стать связующим звеном расшивки многих проблем развития города, стимулом развития региональных отраслей хозяйственной деятельности на ближайшую перспективу.

Актуальность данной статьи состоит в том, что в ней дан анализ использования трудовых ресурсов и состояния развития санаторно-курортных и туристических предприятий малого бизнеса на примере конкретного исследуемого региона города Севастополя.

Анализ последних исследований и публикаций. В экономической литературе по системе туристического образования, характеризующего профессиональную подготовку специалистов сферы туризма, общим и частным проблемам педагогического процесса, его содержанию, формам и методам, а также вопросам методики уделяется большое внимание.

Современное общество коренным образом изменяет стратегические и тактические цели туристического образования. Немало исследований было проведено в Украинской академии туризма. Совершенствование подготовки специалистов туристической сферы, формирование их профессиональных и деловых качеств стало первостепенной задачей общей программы дальнейшего развития туризма. Современная туристика адекватно требованиям времени формирует и профессионально-квалификационную структуру кадров для туризма Украины.

Бабич А.М., Балабанов И.Т., Балабанов А.И., Чудновский А.Д., Гуляев В.Г., Козырев В.М., Морозова В.Г., Квартальнов В.А., Колесник Н.В., Пузанкова Е.П., Зорин Н.В. и т.д. рассматривают вопросы:

- объективные факторы, порождающие потребности людей в туристических услугах;
- содержание и характер потребностей людей в туристических услугах и их классификацию;
- экономическое поведение людей, потребляющих туристический продукт;
- экономические особенности процессов производства туристического продукта на внутреннем и внешнем рынках;
- специфику экономического и финансового механизма функционирования туризма;
- экономические особенности трудового потенциала сферы туризма;
- экономическую и социальную эффективность туризма как на микроуровне, так и на макроуровне.

Но не один из авторов не касается особенностей использования персонала санитарно-курортных и туристических предприятий малого бизнеса в сезон и межсезонье, когда фактически профессиональные кадры остаются без работы. Тогда как туристическая индустрия является межотраслевым комплексом, включающим пассажирский транспорт с его разветвленной сетью технических служб, различные предприятия отраслей, не имеющих ярко выраженного туристического характера, широкую сферу услуг, которыми пользуется турист.

Постановка цели. Целью работы является анализ реального состояния санаторно-курортных и туристических предприятий малого бизнеса на примере региона Севастополя и выявлена эффективность использования персонала города с учетом занятости в течении года. Анализ мероприятий «Программы развития г. Севастополя как центра туризма на период 2002-2010г.г.», где в ней впервые были сформулированы приоритеты развития города как единого экономического механизма.

Исследование динамики экономических показателей использования персонала и решение актуальных проблем в туристической индустрии:

- выявлены основные проблемы, связанные с персоналом в условиях экономической реформы, а также дана оценка эффективности использования персонала;
- предложена оценка эффективности использования персонала в условиях переходного периода, с применением статистических данных;
- сделан прогноз эффективности использования персонала санаторно-курортных и туристических предприятий с учетом сезонности;
- даны рекомендации по совершенствованию системы материального стимулирования персонала и порядка применения режима гибкого рабочего времени для увеличения эффективности управления персоналом;

Изложение основного материала.

Севастополь устойчиво занимает одно из ведущих мест в Украине по абсолютным показателям: четвертое место по объему услуг туристам, платежам в бюджет от туристической деятельности, количеству обслуженных туристов, среднесписочной численности работников, занятых в туристической отрасли; третье – по количеству экскурсантов, обслуженных туристическими предприятиями, и второе – по детскому оздоровлению.

В Севастополе сегодня насчитывается 118 туроператоров и турагентов. Материальная база также приличная: 13 гостиниц и гостиничных комплексов, три санатория-профилактория, девять пансионатов, шесть оздоровительных комплексов, три автокемпинга, 15 детских оздоровительных лагерей, два мотеля, около 40 баз отдыха и объектов, приравненных к ним, три яхт-клуба, дом отдыха.

Изменилось многое. Закон Украины «о внесении изменений в Закон «О туризме» приблизил всю туристическую деятельность к европейским стандартам. В городе пролицензировано 118 туроператоров и турагентов, сертифицировано 58 объектов размещения. Вплотную идет аккредитация экскурсоводов и гидов-переводчиков.

Севастополь имеет большой потенциал для развития туризма. На международных линиях работает 5 пассажирских теплоходов, 261 субъект предпринимательской деятельности имеет лицензии на оказание туристических услуг, где занято 3284 работника. Увеличивается количество обслуженных ими лиц и объемы предоставленных услуг за счет повышения эффективности их работы и интенсификации труда.

Таблица 1. Динамика основных экономических показателей в санитарно-курортных и туристических предприятиях города Севастополя.

Периоды (годы)	Объем предоставленных услуг, млн.грн.	Поступления в бюджет, млн.грн.	Затраты, млн.грн.	Кол-во субъектов турдеятельности	Кол-во работников чел.	Выработка на одного человека млн.грн.
1	2	3	4	5	6	7
1999	26,8	3,86	22,5	146	2642	0,01
2000	43,7	5,2	38,1	182	3431	0,013
2001	76,75	7,55	71,09	213	2851	0,026
2002	82,0	7,55	70,1	261	3234	0,025
2003	115,0	9,5	103,2	311	3041	0,037
2004	163,52	8,7	133,5	176	2589	0,063
2005	169,4	8,75	149,6	198	2606	0,065

По данным таблицы можно сделать вывод, что объем реализации предоставленных услуг с каждым годом увеличивался, но количество использования персонала увеличивалось до 2004 года, а в 2004 году из-за нестабильной политической нестабильности, сократился приток туристов в Украину, Крым и Севастополь необходимо было сократить персонал и направить его в другие отрасли. «одна из особенностей туристического потребления заключается в том, что предельная полезность продукта сточки зрения самого туриста, страны его постоянного проживания, страны, в которую турист приехал, и с точки зрения рынка различная. Эта особенность вытекает из того объективного факта, что рынок туристических услуг сталкивается с так называемыми внешними эффектами (экстерналиями)» [3с.154]. Кроме того, увеличение стоимости путевок на 20 %, так как была отменена нулевая ставка НДС на въездной туризм, и как следствие, объем предоставленных услуг увеличился и, в связи с этим, возросла производительность труда работников предприятий. В 2005 году наблюдается увеличение численности персонала, но незначительная. «Сезонный характер туристического предложения порождает необходимость дифференциации турпродуктов и услуг и предполагает проведение маркетинговых мероприятий по снижению сезонных колебаний с целью стимулирования спроса на эти товары в несезон» [1с.113]. В связи с этим можно сделать вывод, что на предприятиях туристической отрасли не были сделаны маркетинговые исследования по итогам прошлых лет и увеличение объема реализации изменилось не за счет роста производительности труда, а просто из-за роста индекса цен на предоставляемые услуги.

Следовательно, из таблицы 1 видно, что затраты на предприятиях санитарно-курортных и туристических предприятиях увеличиваются с каждым годом и поэтому в несезон предприятия вынуждены сокращать персонал, не обеспечивая их рабочими местами.

Таблица 2. Динамика использования персонала в санитарно-курортных и туристических предприятиях города Севастополя

Периоды (годы)	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2005 в % к 2004г.
Объем предоставленных услуг, млн.грн.	26,8	43,7	76,75	82,0	115,0	163,52	169,4	103,6
Кол-во работников человек	2642	3431	2851	3234	3041	2589	2606	100,6
Выработка на одного человека млн.грн.	0,01	0,013	0,026	0,025	0,037	0,063	0,065	103,2
Средняя зарплата на одного работника в год в грн.	1560	2060	2840	3180	3900	4800	6000	125,0

По таблице 2 видно, что рост объема предоставленных услуг возрос на 3 %, а количество работников возросло на 0,6 %. Производительность труда возросла на 3,2 %, а средняя заработная плата возросла на 25,0 %. Данные предоставленные предприятиями по форме № 1-ТУР(к) в управление туризма, показывают успешно работающие фирмы, но проблема сезонности никем не рассматривается и «преимущества для персонала заключаются в удовлетворительной самооценки, автономности и профессиональном росте, но с другой стороны персонал испытывает стрессы из-за высокого уровня ответственности и интенсивной работы» [1 с.54] только в сезон, ожидая своего приговора, не смотря на квалификацию и профессионализм.

Отсутствие сырья, спроса на продукцию из-за неплательжеспособности населения, налоговые пресс, большие транспортные расходы для Севастопольского региона, а также другие причины заставляют уже существующие товаропроизводящие структуры менять профиль деятельности и переориентироваться на сферу услуг. Наиболее интенсивно этот процесс происходит в санаторно-курортном и туристическом бизнесе.

**СПЕЦИФИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА САНИТАРНО – КУРОРТНЫХ И ТУРИСТИЧЕСКИХ
ПРЕДПРИЯТИЙ НА ПРИМЕРЕ РЕГИОНА СЕВАСТОПОЛЯ**

Отсутствие собственных средств на поддержку санаторно-курортных и туристических малых предпринимательских структур, а также отсутствие в городе самостоятельных коммерческих банков также не способствует развитию малого предпринимательства.

Вместе с тем из-за отсутствия профессионально рассчитанных и экономически эффективных и обоснованных кредитных заявок, бизнес-планов и инвестиционных предложений городских предпринимателей малый и средний бизнес переживает не лучшие свои времена.

«В связи с этим следует отметить, что одна из самых больших проблем на сегодня в Украине — отсутствие полноценного менеджмента. При этом десятки наших вузов продолжают продуцировать безработных со специальностями, которые не были востребованы на рынке еще 20 лет назад. Однако проблема не только в этом. Мы еще не привыкли сознавать, что, например, служить чужому делу не стыдно и что можно хорошо заработать, умея хорошо продавать свои знания и умения. Без таких изменений в массовом сознании невозможно движение вперед» [2 с.198].

«Если государство ставит акцент на том, чтобы платить деньги безработным, то в результате будет увеличиваться число безработных. Думается, это не наш выбор. Именно поэтому столь необходимо немедленно начинать просветительскую работу в туристической предпринимательской среде. Она станет связующим звеном между властью и предпринимателями, для того чтобы идти вместе, а не поодиночке, тогда найдут понимание и поддержку реформы, которые необходимо внедрить, административная, регуляторная, налоговая и пенсионная. Первые четыре реформы, без которых дальнейший прогресс невозможен» [4 с.211].

Необходимое желание создать условия для создания рабочих мест, предусмотреть прозрачные процедуры выделения земельных участков, принятия решений по выделению помещений, изменение сферы деятельности в несезон и т.д.

Многие международные фонды поддерживают активное развитие туристического рынка. «Для стабилизации развития любого региона предлагается использовать опыт экономически развитых стран мира, в первую очередь Европы. Одной из экономически прогрессивных моделей развития малого и среднего бизнеса являются кластерные модели организации производства и реализации продукции и услуг. (Кластеры — разнородные структуры разных отраслей, работающие на единый конечный продукт)» [5]. Практика кластеризации прочно вошла в сетевую модель мировой экономики, и помогает малому и среднему бизнесу преодолеть трудности в одиночку с решением проблем по использованию персонала.

Перспективы дальнейших исследований. Целесообразно продолжить исследования в плане расширения базы анализируемых данных, а также получение углубленных результатов в сфере туризма по использованию персонала в течении года, разработки стратегического планирования для дальнейшей бесперебойной работы предприятий в данной отрасли. Практически сегодня мы имеем одни и те же проблемы, независимо от отрасли и региона страны. Это проблемы: незавершенность нормативно-правовой базы; запутанность и неоднозначность организационных процедур (регистрации субъектов хозяйствования); неупорядоченность отношений собственности; отсутствие нормальной финансово-кредитной системы; нет устойчивой и обоснованной системы налогообложения; неразвитость рыночной инфраструктуры; отсутствие условий и мотиваций для внутреннего и внешнего инвестирования; внедрение новой техники и технологий; сложная система и постоянные изменения ее форм; сложная система отчетности; высокие арендные ставки, размещение объектов малого бизнеса, выделение земельных участков; недостаток профессионализма и квалификации людей, работающих в малом бизнесе, в сфере менеджмента и маркетинга, в органах власти.

Выводы:

1. Спрос на туристические услуги всегда существует, главной задачей менеджеров является не стимулирование спроса, а управление им.
2. Чтобы не было дисбаланса ответственности за использования персонала необходимо проводить маркетинговые исследования.
3. Преодолеть наметившуюся в Севастополе тенденцию снижения роста количества малых предприятий в туристической отрасли можно лишь путем нормативных и финансовых инъекций, обеспечение занятости персонала круглый год.
4. Выявить тенденцию роста новых рабочих мест, снижение безработицы, как на уровне региона, так и в Украине за счет развития отрасли туризма.
5. Увеличение численности иностранного (въездного) туристического потока на 10 % в течении следующих лет, за счет расширения ассортимента туристических услуг на протяжении всего года.
6. В рамках «Программы развития г. Севастополя как центра туризма на период 2002-2010г.г.» необходимо разработать и решить актуальные проблемы малого бизнеса в сфере туризма города Севастополя.

Источники и литература

1. Гостиничный и туристический бизнес. Под ред. А.Д. Чудновского. – М.; ЭКСМОС,1998. – 154с.
2. Квартальнов В.А. Туризм: Теория и практика: Избр. труды:Т.3. Новые цели и функции туризма: экономика и управление. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 384 с.
3. Региональная экономика Под ред. Т.Г.Морозовой. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 302с.
4. Штюрм. Системно-конструктивистская “теория фирмы” и управление
5. процессами глубоких изменений на предприятии. – Проблемы теории и
6. практики управления. – 1998. – № 6. – С.87-91.
7. [http://www.zerkalo-nedeli.com/ie/show/№26\(401\)](http://www.zerkalo-nedeli.com/ie/show/№26(401)) Суббота, 13 - 19 Июля 2005 года.