

орієнтованих галузей;

– інтенсифікації переговорного процесу з ЄС щодо зняття існуючих торговельних обмежень на поставку товарів українського походження;

– розвитку інфраструктури зовнішньоекономічних представництв, вироблення механізмів державного впливу та підтримки розвитку мережі зарубіжних представництв українських фірм та об'єднань, ініціювання створення змішаних українсько-німецьких торгових палат для розширення співпраці;

– забезпечення ефективного рівня інформаційної підтримки українського експорту, вдосконалення виставкової діяльності шляхом залучення як державних, так і громадських коштів для надання підтримки участі українських фірм у найбільших ярмаркових заходах, що проводять у Німеччині.

Висновки. З усього вище викладеного у розгляді питання розширення українсько-німецького торговельного співробітництва та поступового нарощення присутності української продукції і товарів на німецькому ринку, слід помітити що існує ряд факторів, що негативно впливають на стан українського експорту до Німеччини, але при скоординованих та поступових заходів держави та вітчизняних виробників українські підприємства залишаться об'єктом підвищеного інтересу з боку Німеччини.

Джерела та література:

1. Венцковецький Д. Ю. Щодо формування сучасної експортної стратегії України / Д. Ю. Венцковецький // Економіка та держава. – 2006. – № 1. – С. 28.
2. Луценко В. О. Аналіз поточного стану експорту України й основні напрямки його підвищення / В. О. Луценко // Збірка праць магістрантів Донецького нац. техн. ун-ту. – Донецьк : ДонНТУ, 2002. – Вип. 1. – 942 с.
3. Чувардинський О. Г. Сучасні проблеми розвитку торговельно-інвестиційного співробітництва України і Німеччини / О. Г. Чувардинський // Економіка та держава. – 2007. – № 2. – С. 14.
4. Зовнішня торгівля України послугами з країнами ЄС за 2009 рік : [Електронний ресурс] : статистика / Державний комітет статистики України : офіційний сайт. – Режим доступу : <http://ukrstat.gov.ua>
5. Європейська комісія (European Commission) : [Електронний ресурс] : офіційний сайт. – Режим доступу : <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>
6. Дипломатичні відносини. Двостороннє співробітництво. ФРН : [Електронний ресурс] / Міністерство закордонних справ України : офіційний сайт. – Режим доступу : <http://www.mfa.gov.ua/mfa/ua/33124.htm>

Самикова М. С., Долгополова А. В.

УДК 331.108.26

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ЭКОЛОГИЧЕСКОМ ТУРИЗМЕ

Постановка проблемы. Экологический туризм - сравнительно новое понятие в туристической деятельности Крыма. Экологический туризм в контексте устойчивого развития предполагает не только рациональное использование и воспроизводство экологических ресурсов, а также сохранение этнокультурной среды. Вместе с тем необходимо создание экотуристической инфраструктуры, направленной, прежде всего, на сохранение природной среды, а не на удовлетворение требований комфортабельного отдыха на природе.

Персонал является одним из важнейших факторов любого производства и сферы оказания услуг. Его состояние (количественные и качественные характеристики), а также эффективное использование прямо влияют на конечные результаты хозяйственной деятельности любого субъекта хозяйствования. Поэтому исследование проблем качественного подбора и эффективности использования персонала в экологическом туризме является весьма актуальным.

Анализ последних исследований. В истоках становления рыночных отношений теорией и практикой изучения вопросов использования персонала занимались: Э. Мэйо, Р. Оуэн, Ф. Тейлор, А. Файоль, Г. Эмерсон и другие. Позднее эти вопросы исследовали Г. Гант, М.Х. Мескон, Р.Паскаль, Л. Саттл, Э. Шейн, Р. Хекман.

Вопросы становления и развития экологического туризма исследовали такие ученые, как Я. Б. Олийник, А. С. Слепокуров, В. А. Емельянов, А. Любимцева, В. П. Кекушев [1], Т. К. Сергеева [2], В. В. Храбовченко [3].

При анализе работ данных авторов, были сделаны выводы, что одним из важных аспектов становления и развития экологического туризма является наем и подготовка высококвалифицированных кадров. Это обусловлено спецификой экотуристической деятельности, так как в сферу менеджмента входит широкий круг социальных отношений по поводу производства и потребления экотуристического продукта.

Целью статьи является выявление основных аспектов управления персоналом и особенностей его использования в экологическом туризме.

Результаты исследования. В странах СНГ экологический туризм является одним из новых направлений туризма на рынке, а менеджмент туризма

важно еще на исходных позициях выявить и осознать его место и роль, специфические особенности и потенциал, уровень социальной ответственности за будущее природы. В.В. Храбовченко выделяет такие специфические факторы, влияющие на развитие и управление экологическим туризмом:

- как инновация менеджмент экологического туризма воспринимается с некоторой опаской со стороны природоохранных и природохозяйственных организаций, а также туристических организаций, которые уже имеют достаточно прочные позиции в сфере туризма;
- специфика экотуризма требует значительно больших усилий для занятия своего сегмента на туристическом рынке;
- выход экотуризма на туристический рынок часто связан с достаточно высокими начальными затратами, что делает его конечный продукт достаточно дорогим;
- интеллектуальную, просветительную, образовательную и воспитательные функции экологического туризма можно реализовать только при наличии соответствующей инфраструктуры и квалифицированных специалистов (менеджеров экологического туризма, гидов-натуралистов) [3].

На современном этапе развития экономики в целом, и в туризме в частности, основной упор при заинтересованностью туристического предприятия в повышении конкурентоспособности, которая достигается путем подбора высококвалифицированных работников. Исследования Жуковского М. О. подтверждают, что чем выше уровень развития работника с точки зрения совокупности его профессиональных знаний, умений, навыков, способностей и мотивов к труду, тем лучше будет качество обслуживания [4].

Неполное использование возможностей работника в трудовой деятельности наносит ущерб не только его собственному развитию, но и оборачивается потерей для предприятия. Рациональное распределение людей по рабочим местам, обеспечение благоприятных условий для всестороннего раскрытия

в туристической сфере уровня приводит к росту эффективности и конкурентоспособности предприятия в отрасли.

Важное значение приобретает также и личность менеджера как управляющего и как субъекта оценки и подбора персонала в экологическом туризме. Базовыми качествами характера, необходимыми для подготовки менеджера-руководителя экологического туризма являются:

1. Морально-этические - честность, человечность, гуманизм;
2. Эмоциональные - контактность, такт, чуткость;
3. Волевые - терпение, выдержка, чувство долга;
4. Интеллектуальные - хорошая память, внимательность, умение ориентироваться.

В. П. Кекушев дополняет вышеперечисленный список высоким уровнем профессиональной культуры. По его мнению, профессиональная культура менеджера в экологическом туризме базируется на деловых качествах характера, таких как добросовестность, целеустремленность, деловитость, организованность и аккуратность, творческая инициатива, сознание, обязательность, компетентность [1].

Можно выделить такие основные функции менеджера предприятий экологического туризма: отбор и подбор персонала, оценка, обучение, мотивация и стимулирование, планирование потребности в персонале, контролирование работников. Исследования авторов показали, что в настоящее время в некоторой степени реализуются такие функции как отбор, обучение на рабочем месте и стимулирование. При этом наименьшее внимание уделяется вопросам оценки, аттестации, мотивации и контроля.

Из вышеперечисленных функций особенно важной является оценка персонала, которая основывается на определенной специфике. Во-первых, работа по оценке персонала с целью определения направлений его развития создает предпосылки для сохранения и повышения конкурентоспособности экотуристического предприятия. Во-вторых, на рынке рабочей силы предприятие не всегда может путем простого найма удовлетворить свои потребности в сотрудниках определенной квалификации, поэтому очень важно правильно оценить, а затем по возможности переквалифицировать существующий персонал турпредприятия. В-третьих, помимо необходимого специального обучения, ориентированного на внутрифирменные запросы, предприятия экологического туризма должны содействовать развитию у своих специалистов и руководящих работников творческого мышления и правильного восприятия ситуации, выходящей за рамки сферы деятельности конкретного работника на конкретном месте. В-четвертых, внедрение новых технологий на предприятиях требует существенных инвестиций в оценку, обучение и развитие персонала [3].

Оценка персонала позволит достичь следующих целей развития работников экотуристического предприятия:

- административных – повышения по службе, перевода на другую работу, поощрения, наказания, направления на обучение;
- информационных – получить сведения о качестве работы менеджеров, позволяющих им внести коррективы в свое поведение;
- мотивационных – работник будет знать, каких результатов он добился (в том числе в сравнении с коллегами) и что ему необходимо делать далее.

Можно выделить следующие принципы оценки персонала в экологическом туризме:

- универсальность системы оценки. Система оценки должна быть единой для всех сотрудников (по крайней мере, на каждом уровне менеджмента) и однозначно толковаться;
- установлении

определяющие успех или неудачу в работе каждого конкретного сотрудника;

– выбор метода оценки. Можно использовать как качественные оценки, даваемые осуществляющим оценку менеджером («отлично», «хорошо»), так и количественные (время, затрачиваемое на операцию, производительность, издержки).

В экологическом туризме можно с успехом применять все наиболее распространенные системы оценки персонала, такие как:

1. Аттестация персонала. Это процесс оценки эффективности выполнения сотрудником экотуристического предприятия своих должностных обязанностей, осуществляемый его непосредственным руководителем. Центральным моментом аттестации является аттестационное собеседование - встреча руководителя и подчиненного, в ходе которой происходит обсуждение результатов работы сотрудника за истекший период, даются оценки, как со стороны сотрудника, так и руководителя, намечаются цели и показатели работы на следующий год. Из имеющихся методов оценки могут использоваться: метод стандартных оценок (руководитель заполняет на каждого сотрудника аттестационный лист со стандартной шкалой); сравнительный метод (определяется рейтинг сотрудников - от самого лучшего до самого худшего); управление посредством постановки целей (когда для каждого сотрудника устанавливаются индивидуальные задачи, а на собеседовании определяется их процентное выполнение).

2. Аттестация на 360°. При этой системе аттестации сотрудник оценивается своим руководителем, коллегами, подчиненными. Методы оценки могут быть самыми разнообразными, а ее суть получение всесторонней оценки аттестуемого.

3. Система независимых судей. При этой системе оценку проводят несколько независимых экспертов. Они задают работнику разнообразные вопросы, оценивают ответы и заносят эту информацию в оценочный лист.

4. Система оценочных центров. С помощью специальных тестов психологи определяют наличие и степень развития определенных характеристик у сотрудника, определяя тем самым его потенциал. Эта система часто используется для выявления лидеров среди сотрудников будущих руководителей [5].

В управлении персоналом экотуризма специфическая роль отводится мотивации. Мотивация является одной из важнейших функций менеджмента и оказывает большое влияние на широкий спектр отношений между людьми, прямо или косвенно вовлеченных в экотуристическую деятельность. Это предполагает мотивацию самих работников туристических организаций, мотивацию персонала природно-хозяйственных и природоохранных организаций, мотивацию населения (отдыхающих и туристов).

Форма и содержание мотивации могут быть различными, но ее направленность во всех случаях носит общий характер. Это, прежде всего:

– формирование побудительных мотивов природоохранной деятельности в системе «турфирма - природно-хозяйственная или природоохранная организация - местные жители - туристы и отдыхающие» с позиции значимых ценностей рационального природопользования и охраны природы;

– создание моральных и материальных предпосылок для привлечения к эко-образовательной деятельности работников природно-хозяйственных и природоохранных организаций и местного населения;

– формирование устойчивого эколого-сберегающего поведения человека на основе участия в экотуристических программах.

Функция контроля в менеджменте экотуризма реализуется через прямую ответственность за соблюдение норм поведения туристов в природной среде. Эта ответственность не делегируется на администрации природно-хозяйственных и природоохранных организаций, а распространяется непосредственно на менеджеров экологического туризма или турфирму (турагентов, туроператоров), организующих экотуры. О. Ю. Дмитрук отмечает, что такая ответственность должна оговариваться в договорах с природно-хозяйственными и природоохранными организациями. Отсюда также вытекают повышенные требования к обеспечению эффективной контрольно-надзорной функции при посещении туристами природоохранных территорий, которые разрабатываются и реализуются учеными естествоиспытателями (географами, экологами, биологами), специалистами турфирм - менеджерами экотуризма, а также местным населением, туристами и отдыхающими [6].

Обобщая вышеперечисленное, можно утверждать, что к профессионализму персонала в экологическом туризме необходимо предъявлять следующие требования (табл. 1).

Таблица 1. Требования к профессиональным компетенциям персонала в экотуризме

Направление деятельности	Способы осуществления
Знание местности	1. Знание географии, культуры народов; 2. Уважение интересов местного населения; 3. Проведение турмаршрутов по протоптанным дорожкам.
Природосберегающее поведение	1. Помнить об уязвимости Земли; 2. Минимизировать воздействия на природу; 3. Личный пример природосбережения.
Развитие экообразования туристов	1. Обучение методам сохранения окружающей среды; 2. Предоставление информации о программах защиты окружающей среды; 3. Повышение культуры взаимоотношений туристов с природной средой.

Таким образом, управление персоналом в экологическом туризме призвано создать систему,

направленную на оптимальное удовлетворение потребностей людей в активном отдыхе, оздоровлении, интеллектуальном развитии (прогулки, экскурсии, туры и путешествия), которое реализуется через органическое осознанное общение с природой на основе взаимной выгоды.

Выводы. Экологический туризм призван сформировать общественное сознание по охране и рациональному использованию природных богатств, донести до людей неотложность и важность вопросов защиты окружающей среды. Во многих странах экологический туризм становится спутником и неотъемлемой частью всех видов туризма, интегрирует их в общий процесс, а благодаря своему максимально доступному (наглядному) просветительскому и образовательному потенциалу, становится едва ли не единственным регулятивным и формирующим поведение рычагом управления урбанизационными процессами и рациональным использованием природной среды. Качественный подбор персонала, направленного на развитие экологического сознания у туристов приводит к формированию позитивного имиджа туркомпании и максимальному удовлетворению потребностей клиентов.

Источники и литература:

1. Кекушев В. П. Основы менеджмента экологического туризма / В.П. Кекушев, В. П. Сергеев, В. Б. Степаницкий. – М. : Изд-во МНЭПУ, 2001. – 60 с.
2. Сергеева Т. К. Экологический туризм / Т. К. Сергеева. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 360 с.
3. Храбовченко В. В. Экологический туризм / В. В. Храбовченко. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 208 с.
4. Жуковский М. О. Трудові ресурси як складова конкурентоспроможності підприємства / М. О. Жуковский // Актуальні проблеми економіки. – 2007. – № 2 (68). – С. 54-59.
5. Орлова О. С. Управление персоналом современной организации / О. С. Орлова. – М. : Экзамен, 2009. – 286 с.
6. Дмитрук О. Ю. Екологічний туризм: сучасні концепції менеджменту і маркетингу / О. Ю. Дмитрук. – К. : Альтерпрес, 2004. – 192 с.

Самойленко И.А., Долгополова А.В.

УДК: 005.338.2:448.336

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ И ПЛАНИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ СФЕРЫ АР КРЫМ

Постановка проблемы. В современных условиях при управлении экономикой большое значение имеет применение прогнозирования, как метода, способного регулировать развитие общества на ближайшие несколько лет или даже десятилетий. В управлении санаторно-курортными организациями прогнозирование является первоосновой, так как всякое управленческое решение имеет прогнозную, или плановую, направленность. Прогноз вскрывает неопределенности в системе, обосновывает факторы, при которых достигаются поставленные цели. К сожалению, в нашем государстве, прогнозирование и планирование достаточно слабо ведется на государственном уровне, а в столь неопределенных условиях экономического кризиса это должно стать необходимостью.

Анализ последних исследований и публикаций. Исследованиям прогнозирования и планирования санаторно-курортной деятельности в Крыму посвящены работы многих учёных. Е. Самарцев обращает внимание на то, что одним из наиболее важных аспектов социально-экономического развития АР Крым на сегодняшний день и на ближайшую перспективу является устойчивое, сбалансированное развитие туристической и курортно-рекреационной сферы [4, с. 3-5]. С. Курбанов [2, с. 8-12] замечает, что в связи с переходом бывших стран СССР к рыночным отношениям во всех отраслях производства и обслуживания встал вопрос о переходе на новую систему экономического прогнозирования и развития. Менее всего это коснулось сферы санаторно-курортного обслуживания. Здравницам повезло в том, что переход на новые экономические отношения происходил не сразу, а в течение десяти лет, причём почти равномерно. С одной стороны, внешние факторы изменяются каждый год, что постоянно ставит отрасль на грань очередного кризиса, с другой стороны, и здравницы, и туристические структуры быстрее находят пути решения по преодолению этих кризисов [2, с. 8-12]. А. Бурдонов исследует динамику отдыхающих в России и в Украине, а также проводит аналитический расчёт поступления денежных средств в бюджет в этих странах [1, с. 17-21]. Однако в перечисленных работах отсутствуют конкретные методы для составления хотя бы приблизительных возможностей развития санаторно-курортных зон полуострова.

Целью статьи является разработка и совершенствование методов прогнозирования и планирования санаторно-курортных зон, а также внедрение данных методов с практической стороны. Однако, лишь после того как будет целесообразно использован опыт развития санаторно-курортных зон других регионов, на территории полуострова может быть усовершенствована курортная инфраструктура.

Основной материал исследования. Прогнозирование социально-экономического развития представляет собой систему научных исследований количественного и качественного характера, направленных на выявление тенденции развития национального хозяйства или его частей и поиск оптимальных путей достижения целей этого развития. Планирование – это процесс научного обоснования целей, приоритетов, определения путей и средств их достижения. На практике оно реализуется путем разработки планов – документов, которые содержат систему показателей и комплекс различных мероприятий по решению социально-