

Источники и литература

1. Кифяк В. Ф. Организация туристической деятельности в Украине. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 312 с.
2. Балашова Р. И. Методологические аспекты обліку собівартості виробництва: наук. стаття // Зб. наук. пр. випуск 18. – К.: КНДІ, 2002. – С. 149 – 151
3. Балашова Р. И., Іваніна О. О. Методологические питання витрат туристичних підприємств // матеріали II-ої Міжнародної конференції. – Черкаси, 2004. – С. 65 – 67
4. Балашова Р. И., Кальченко И. В. Вопросы оптимизации показателей доходов и затрат в управлении туристическим предприятием // Материалы II-ой республиканской научно-практической конференции. – Симферополь, 2004. – С. 10 – 14

Бобирева О.В.**МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РЕФОРМУВАННЯ ДЕРЖАВНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ**

Актуальність. В умовах трансформування системи державного регулювання сфери відпочинку і розваг, культури та спорту, актуальними стають питання доцільності та напрямку таких зрушень. Адже відомо, що названа сфера не користувалась увагою минулих можновладців, а за радянських часів взагалі використовувалась як засіб ідеологічного впливу на свідомість населення.

Зараз, коли вже зрозумілі перші кроки дійсної влади щодо вивчення та забезпечення реальних потреб більшості громадян, не зайвим буде акцентувати увагу на тому, що кожен з нас потребує не тільки хліба, а й сучасної, відповідної світовим стандартам системи забезпечення дозвілля. Бо не лише склад продуктової корзини, а й ступень розвиненості інфраструктури сфери відпочинку і розваг, культури та спорту відображають якісний рівень життєзабезпечення європейців. В цих умовах, метою наукового загалу, що розробляє дану проблематику, є формування міцного теоретичного підґрунтя, що врешті-решт дозволить мати нашим громадянам не лише гідні зарплати та пенсії, а й відповідні умови для культурного та інтелектуального розвитку, збереження та покращення здоров'я.

Мета. В контексті названої проблематики задачею, яку має вирішити автор цієї статті, є виділення визначених світовою наукою теоретичних основ забезпечення рекреаційних потреб населення, узагальнення сучасного європейського досвіду державного управління розвитком сфери відпочинку і розваг, культури та спорту, формування власних пропозицій щодо вирішення основних аспектів проблеми, що буде розглядатись.

Сьогодні досить поширені наукові дискусії про шляхи та методи підвищення ефективності діяльності в сферах туризму, санаторно-курортного обслуговування, культури та спорту, на яких мова йде про одне і те саме - як реально підвищити якість задоволення відповідних потреб населення і отримати з цього прибуток. На жаль, більшість вітчизняних науковців намагаються вирішити це питання притримуючись досить консервативної, випадкової ще за радянських часів, точки зору, яка не дозволяє пов'язувати між собою діяльність у вищезазначених сферах, хоча світова наука ще на початку 80-х років об'єднала діяльність спортивних, розважальних, туристичних, санаторно-курортних організацій і закладів культури в одну сферу – сферу рекреаційної діяльності. Узагальнюючим критерієм стала здатність цих видів діяльності відтворювати життєві сили населення розтрачені під час праці. Саме рекреаційна, відтворююча якість послуг сфери відпочинку і розваг, культури та спорту забезпечує постійне зростання споживчого попиту на її послуги і змушує уряди провідних країн світу розробляти загальну державну політику щодо розвитку цієї сфери.

У своїй попередній роботі [1] автор докладно розглядав економічні природу та сутність рекреаційної діяльності, тому зараз достатньо лише ще раз наголосити на тому, що рекреаційна діяльність – це діяльність людини інстинктивно або свідомо спрямована на відтворення та розвиток її життєвих сил, розтрачених під час праці. Саме тому, створена в суспільстві інфраструктура підприємств, організацій і засобів, за допомогою яких можливе це відтворення відповідає за те, з якою ефективністю буде відновлюватись працездатність населення не лише фізіологічна, як було раніше, а й творча, інтелектуальна, психологічна. Адже напруження, з яким стикається більшість працюючого населення, не зникає саме по собі - щоб відновити свою працездатність більшість повинна споживати послуги, які пропонують підприємства, організації та установи в сфері туризму, санаторно-курортного обслуговування, відпочинку, розваг, культури та спорту. У випадку, коли держава не підтримує сприятливі умови для функціонування цих підприємств та потрібний рівень рекреаційного забезпечення населення, або не опікується цими питаннями взагалі, в суспільстві посилюються деструктивні тенденції – куріння, пияцтво, наркоманія, що поступово здатні знизити його культурний рівень, призвести до падіння інтелектуального потенціалу нації.

Вивчення досвіду розвинених демократичних держав у сфері державного регулювання розвитку сфери рекреаційних послуг [2-3] дозволило зробити висновки, що високі соціально-економічні показники в цій сфері досягаються не тільки завдяки оптимальному сполученню підприємницьких ініціатив суб'єктів рекреаційної діяльності. Насамперед, це результат комплексної державної рекреаційної політики, що координує всі види рекреаційного впливу, для досягнення населенням максимального рекреаційного ефекту.

Найпоширенішим у Західній Європі є функціональне об'єднання головних напрямів рекреаційної політики в організаційну структуру одного міністерства або департаменту, класичним прикладом якої є департамент культури, інформації та спорту Великої Британії (рис. 1). Об'єднуючи відносно автономні відділи однорідних видів рекреаційного впливу, даний департамент консолідує зусилля спеціалістів з питань формування, впровадження і розвитку оптимальної структури рекреаційного забезпечення населення.

Порівняння з організаційною структурою управління даною сферою послуг, прийнятою в нашій країні (рис. 2.), не дивлячись на те, що туризм ближчий до питань культури, ніж молодіжної політики, дає наочне уявлення про її невідповідність теоретичним основам формування оптимальної рекреаційної політики.

Більш того, у даному випадку порушена система взаємодії, взаємозалежних у часі і просторі видів діяльності, необхідних для прискореної адаптації й розвитку населення, в умовах глобальних і національних суспільних трансформацій.

Система державного управління сферою рекреаційних послуг не відповідає сучасним соціально-економічним умовам розвитку нашого суспільства [6-7]. Основною проблемою, з якою зіштовхується виконавча влада у своїй роботі, – це відсутність цілісної методології управління суб'єктами рекреаційної діяльності, що сформувалися в результаті нових економічних відносин. В рамках даного дослідження доцільно зупинитись лише на основних групах суб'єктів рекреаційної діяльності: рекреаційні підприємства та неприбуткових рекреаційних організаціях. Економічні обставини і просторові можливості найчастіше змушують їх діяти спільно, незважаючи на те, що їм властивий принципово різний стратегічний підхід до рекреаційної діяльності. І якщо в столичному регіоні й обласних містах функціонування суб'єктів рекреаційної діяльності хоч якось чином скоординована і контролюється, то в сільській місцевості сфера рекреаційних послуг віддана на відкуп громадським та комерційним структурам. Недостатність фінансування неприбуткових суб'єктів та засобів рекреаційної діяльності штовхає їх на надання не встановлених статутом організації платних послуг, породжує різноманітні зловживання в даній сфері, серед яких незаконна здача будівель, майна та територій рекреаційного призначення в оренду комерційним структурам – найпоширене явище.

Відсутність цілісної державної системи управління розвитком суб'єктами рекреаційної діяльності створює суттєві труднощі, насамперед, у роботі органів місцевого самоврядування, оскільки саме вони є основними виконавцями державних і регіональних програм соціально-економічного і культурного розвитку. Крім того, на них покладена функція контрольної-наглядової діяльності, до якої належить і контроль за додержанням законодавства з питань науки, мови, реклами, освіти, культури, охорони здоров'я, соціального захисту населення, фізичної культури і спорту [8; 17].

Мірою накопичення досвіду функціонування місцевих органів виконавчої влади у сфері рекреаційної діяльності витікає необхідність поступового реформування їх організації.

З урахуванням загальних тенденцій перетворення структурних та функціональних засад всієї системи органів виконавчої влади та інституту державної служби [9], на рис. 3. розроблено коло посадових обов'язків координатора рекреаційної діяльності, який має працювати в органах місцевого самоврядування. У процесі модернізації органів місцевого самоврядування він повинен виконувати не тільки функції контролю та координації суб'єктів рекреаційної діяльності в територіальному окрузі, але й надавати їм необхідні консультації та забезпечувати потрібною інформацією.

Рационалізація мережі соціально-культурних організацій, запропонована в руслі концепції адміністративного реформування, подає нашу ідею у вигідному світлі. З одного боку, об'єднання профільних комітетів і відомств за функціональним критерієм на даному етапі адміністративної реформи не є можливим, з іншого боку, введення посади координатора рекреаційної діяльності на рівні територіальних округів органів місцевого самоврядування, з урахуванням їхнього укрупнення, дозволить державне управління розвитком цієї сфери зробити максимально ефективним.

Діяльність координатора рекреаційної політики держави в органах місцевого самоврядування повинна, насамперед, забезпечувати гарантований державою рівень рекреаційних послуг на душу населення, які надаються неприбутковими організаціями та установами за рахунок державного та місцевих бюджетів. Якісно нова організація діяльності державного управління рекреаційною діяльністю, приведена у відповідність до цілей соціально-культурного розвитку суспільства, дозволить істотно підвищити рівень задоволення рекреаційних потреб населення.

Приведення в історичній системі державного регулювання та розвитку рекреаційної діяльності у відповідність до її сучасних теоретико-методичних основ дозволить значно оптимізувати вплив органів державної влади на розвиток цієї сфери. Зокрема, запропонована нами трансформація лінійної організаційної структури державного управління рекреаційною діяльністю у функціональну, дозволить не тільки привести у відповідність управлінські заходи до сучасних умов функціонування суб'єктів рекреаційної діяльності, але й за допомогою введення посади координатора надавати їм інформаційну та правову підтримку, адаптувати державну рекреаційну політику до місцевих умов. У свою чергу, це дозволить привести сферу рекреаційного забезпечення населення нашої країни у відповідність вимогам Європейського Союзу з цього питання.

Наступним невідкладним кроком, щодо створення необхідних умов для динамічного розвитку даного виду діяльності є стандартизація рекреаційних послуг, яка повинна бути гарантією їх доступності та якості, яка тільки може бути досягнута на даному етапі розвитку національної економіки.

Тому, в контексті даної роботи, ми будемо розглядати стандартизацію як систему заходів спрямовану на розробку і встановлення вимог, норм, правил, характеристик щодо забезпечення прав населення на придбання рекреаційної послуги, належної якості за прийнятну ціну, що обумовлена об'єктивною необхідністю управління економічними та технологічними процесами в даній сфері і буде складати фундамент методичного забезпечення системи державного регулювання узагальної сфери рекреаційної діяльності.

Мета стандартизації рекреаційних послуг – досягнення оптимального рівня упорядкування за допомогою широкого і багаторазового використання встановлених положень, вимог, норм для вирішення задач, які реально існують, заплановані чи мають потенційний характер.

В даній час у сфері рекреаційної діяльності поняття стандартизація використовується в більшості випадків у його вузькому значенні – як система нормативних документів (стандартів), що регламентують даний вид діяльності і супутні йому послуги [10]. Насамперед, це санітарно-гігієнічні норми, норми суспільного харчування, медичного забезпечення, побутового обслуговування, стандарти пожежної безпеки, природоохоронні вимоги.

Проте, визначення стандартизації у широкому значенні може розглядатися як діяльність, що складається з пошуку рішень, спрямованих на досягнення оптимального рівня рекреаційного забезпечення насе-

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РЕФОРМУВАННЯ ДЕРЖАВНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

лення. З огляду на велике значення сфери рекреаційних послуг у процесі суспільного розвитку, прийняття стандартів рекреаційного забезпечення зробило б істотний внесок не тільки в розвиток галузі, але й змогло б живити всю систему життєзабезпечення населення на якісно новий рівень.

На основі аналізу стандартів рекреаційного забезпечення, прийнятих у європейських країнах [11–15], нами розроблений Проект стандартів рекреаційного забезпечення населення, в основу якого закладено критерій кількості жителів. Життєво необхідні об'єкти рекреаційного призначення приводилися без урахування ландшафтно-кліматичних особливостей місцевості.

Проект стандартів рекреаційного забезпечення населення, що мешкає в регіонах країни, подано у табл. 1.

Табл. 1. Проект стандартів рекреаційного забезпечення населення

Кількість жителів	Перелік об'єктів, що рекомендуються для рекреаційного забезпечення	Приклади видів рекреаційної діяльності, що відповідають розміру території громади	Додаткові коментарі
1. Невеличке село (нас. 100-500 осіб)	1. Помешкання, зручне для соціального функціонування.	Збори громади, танці, дискотеки, концерти, добровільні організації: дитячі, дорослі.	Помешкання, по можливості, розташовувати в центрі села
	2. Суспільне ігрове поле, 0,8-1,2 га, з обладнаною дитячою ігровою площадкою	Дитячі ігри, футбол, неформальний відпочинок, сільські гулянки, фестивалі	Ігрове поле має бути віддалене від автомобільних доріг, по можливості прилягати до школи.
	3. Вагончик пересувної бібліотеки	Книги, CD, касети	Бажано починати рух з центру села.
2. Село середнього розміру (500-1500 осіб)	1. Суспільний клуб, із туалетами, пересувною сценою, змінною декорацією, складськими помешканнями, баром.	Збори, заняття оздоровчою гімнастикою, йогою, драматичний гурток, концерти, танці, дискотеки, дитячі гуртки.	
	2. Суспільне ігрове поле 1,2–2,8 га, включаючи футбольне, із критим павільйоном, що примикає до суспільного клубу, обладнане дитячою площадкою з ослонами, клумбами.	Дитячі ігри, неформальний відпочинок і ігри для дорослих, сільські гулянки, фестивалі, кінний клуб.	
	3. Місце для тенісу і т.п. у залежності від переваг населення.		
	4. Мобільна бібліотека	Книги, CD, касети	
	5. Суспільний міні автобус, що забезпечує повідомлення між віддаленими районами села і рекреац. центром.	Призначено для малят, жителів похилого віку, безробітних.	Надавати в оренду місцевим жителям під час урочистих подій.
3. Велике село (1500-2500 осіб)	6. Пересувне рекреаційне обслуговування.	Призначено для малят, жителів похилого віку, безробітних.	Види рекреаційних послуг залежать від наявних у розташуванні громади можливостей, особистої ініціативи місцевих суспільних діячів. Рекомендується частота: один 4-х годинний візит на тиждень.
	1. Суспільний клуб, більший за розмірами, бар.	Великий набір спортивного устаткування, культурні, соціальні програми.	Центральне місце розташування, головне у припиненні суспільного транспорту.
	2. Суспільне ігрове поле, 3,6-5,7 га, включаючи два футбольних поля, обладнані ігрові площадки для найбільш популярних серед населення ігор, кафе, обладнана дитяча ігрова площадка.	Спортивні секції	При необхідності можна розмістити ігрові площадки в декількох місцях.
4. Селище міського типу (СМТ) населення 2500-6000 осіб.	1. Спортивний центр із тренажерним залом, критими ігровими полями.	Розширений асортимент різноманітних видів спорту й ігор.	З метою економії здавати в оренду зали середньої школи або приватному спортклубу, добровільним організаціям.
	2. Басейн (25 м)	Плавання, тощо.	З метою економії будувати, тільки якщо буде достатня кількість відвідувачів у денні часи.
	3. Культурний центр, ресторан, бар, магазин книг і сувенірів.	Збори, театральні постановки, кіно, гуртки для дорослих.	Розташовувати в суспільному центрі.
	4. Суспільне ігрове поле, 6-16 га, включаючи дитячу ігрову площадку, чотири футбольних поля, місце для ковзанки, 2-4 тенісних корти, клуб, ресторан.	Міські фестивалі, спортивні секції, дитячі програми.	Дитячі ігрові майданчики можна розташовувати в мікрорайонах. Ігрові поля поблизу спортцентру.
	5. Бібліотека	Книги, CD, касети, відео	Бажано мати вагончик пересувної бібліотеки.
	6. Пересувне рекреаційне обслуговування	Спортивно-розважальні послуги	Організація розваг для дітей дошкільного віку та пенсіонерів за місцем проживання.



Рис. 1. Організаційна структура департаменту культури, інформації та спорту Великобританії [4, 5]

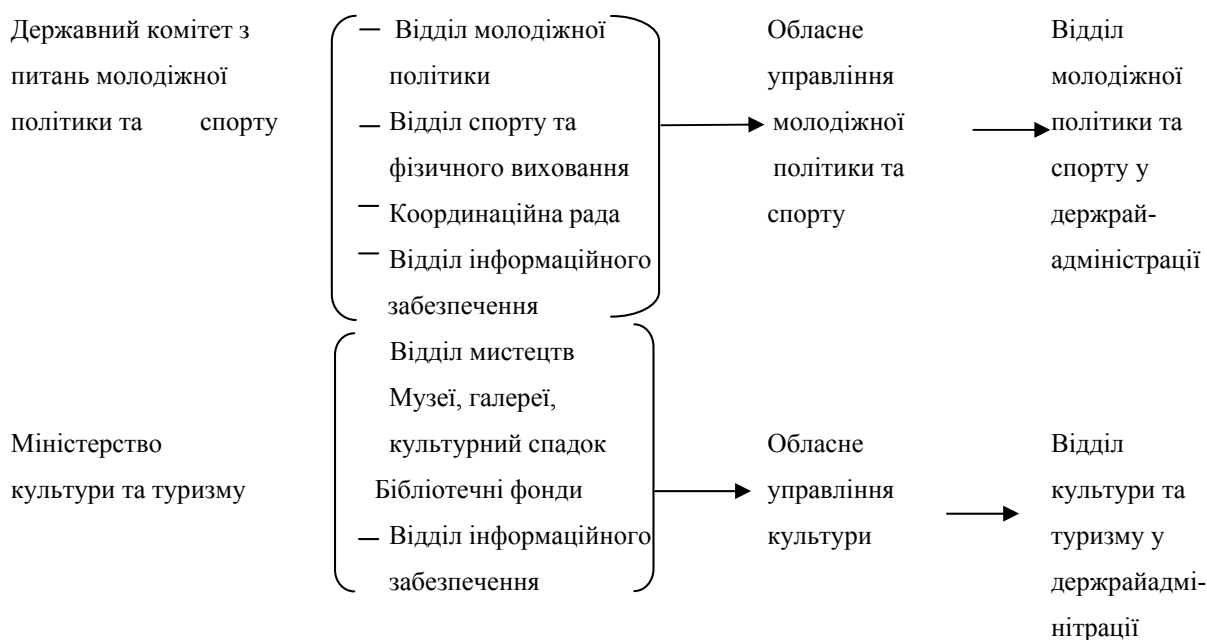


Рис. 2. Сучасна організаційна структура управління сферою відпочинку та розваг, культури та спорту в Україні.

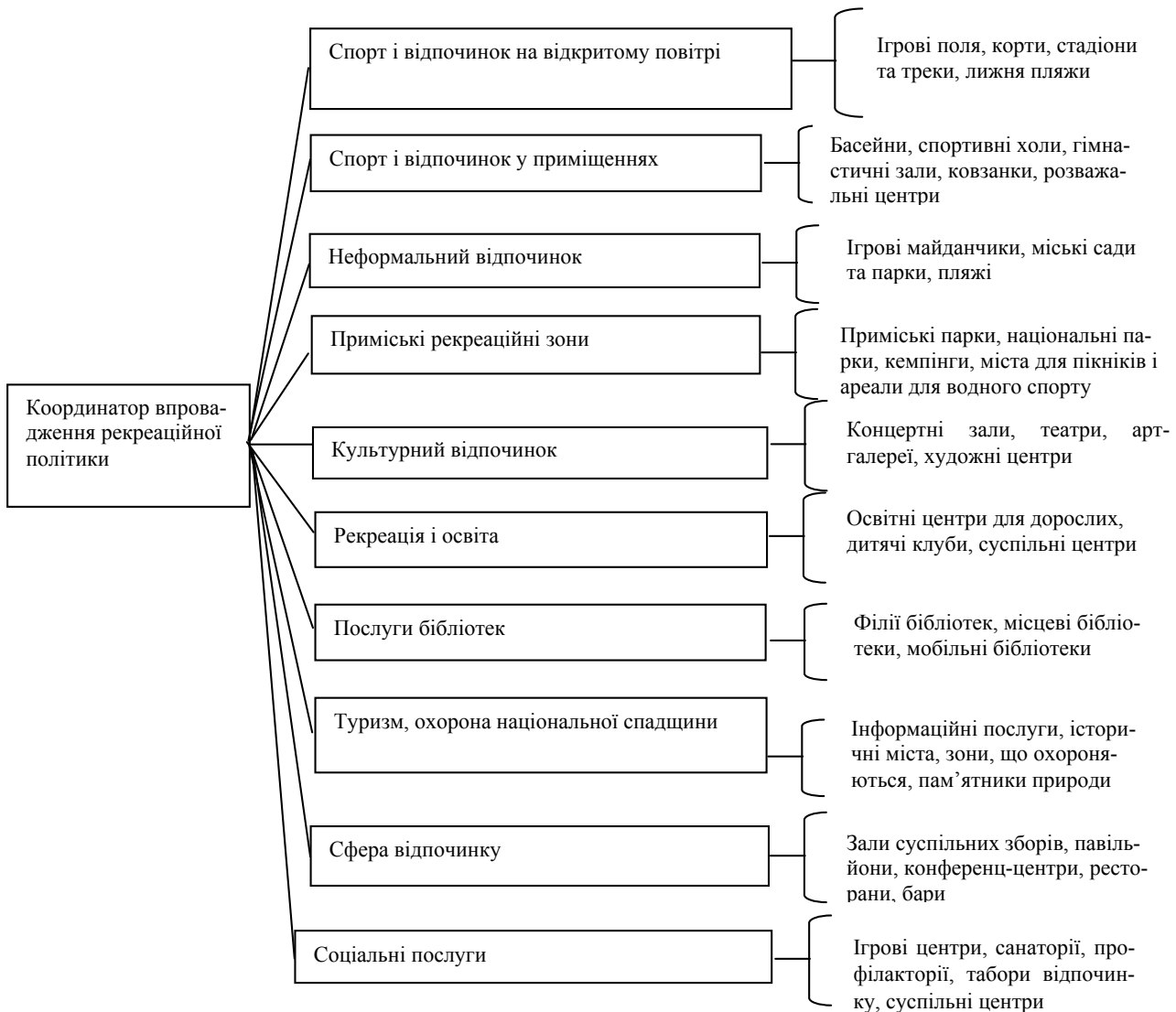


Рис. 3. Структурне зображення функцій проектної посади координатора рекреаційної діяльності в органах місцевого самоврядування.

Висновки. Таким чином, на сучасному етапі розвитку сфери рекреаційного обслуговування в нашій країні, оптимізація заходів державного впливу на суб'єктів означеної діяльності має бути спрямована на розробку стандартів та раціоналізацію управлінського впливу державних органів влади на їх функціонування.

Трансформація лінійної організаційної структури державного управління діяльністю рекреаційних підприємств та установ, що існує сьогодні, у функціональну, яка поширена в промислово розвинених країнах, становить сутність запропонованої нами оптимізації державного впливу на їх розвиток. Функціональне поєднання органів державного управління культурним розвитком, спортом та відпочинком населення відповідає, як було вже доведено, методичним основам рекреаційної діяльності. Запропонована структура трансформації торкається державного та місцевого рівня органів влади. Зокрема, введення запропонованої нами посади координатора рекреаційної діяльності дозволить значно покращити якість рекреаційного забезпечення населення. Залишений нами в сучасному стані відповідний рівень органів регіональної влади допоможе адаптувати складові рекреаційної політики держави до місцевих умов та потреб населення, які, безумовно, мають певні розбіжності. Впровадження державних стандартів рекреаційного забезпечення населення надасть можливість вирівняти його рівень в цілому по країні.

Оптимізація державного управління розвитком сфери рекреаційної діяльності дозволить не тільки створити сприятливі політико-економічні умови для її розвитку, а й сформувати об'єктивні передумови для культурного та інтелектуального розвитку населення, відновлення його фізичного здоров'я, виведення рівня життєзабезпечення населення на європейський рівень, що безумовно буде сприяти й подальшому зростанню суспільного добробуту нації.

Джерела та література

1. Бобирева О.В. Економічна природа та сутність діяльності рекреаційних підприємств//Регіональні перспективи. – 2003. – №7–8, С. 93 – 95
2. Tillman A. The Program Book for Recreation Professionals. – Polo Alto.: National Press Books, 1997. – P.350
3. Vial A.J. Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide 2nd ed., Pitman London, 1989.– P.240.
4. Study Group on Local Authority Management Structures (1992), The New Local Authorities: Management and Structure (Bains Report), HMSO, London – 210 p.
5. Facilities Planning Model and Planning Tools for Developing Sports Facilities\ Sport Council, London, 1996. – 280 p.
6. Кривцов А.С., Бережной В.И., Роль государства в рыночной экономике. Х., "Факт", 2001. – 184 с.
7. Третьяк Ю.П. Новые подходы к совершенствованию регулирования развития сферы услуг // Организация и планирование отраслей народного хозяйства: Респ. межвед. научн. сб. – К.: 1991. – 187 с.
8. Закон України "Про фізичну культуру і спорт"// Відомості Верховної Ради, 1994. – № 14. – С. 81.
9. Адміністративна реформа в Україні: документи і матеріали //Український правовий часопис. – К. – № 4. – 1999.
10. Kew, S. and Rapoport, R.(1985), Beyond Palpable Mass Demand, Leisure Provision and Human Needs – The Life Cycle Approach, paper presented to Planning and Transport Research and Computation (International) Company Ltd., Summer Annual Meeting, Pp. 63 – 67.
11. Department for Culture, Media and Sport, Annual Report, HMSO, London, 1998 – 120 p.
12. Department of the Environment (1987), Recreation and Deprivation in Inner Urban Areas, HMSO, London – 80 p.
13. Department of National Heritage (1995), Competing with the Best, Department of National Heritage, London – 90 p.
14. Department of National Heritage Success Trough Partnership, A Strategy for Tourism, February 1997, London – 75 p.
15. Department of National Heritage (1996), People Working in Tourism and Hospitality, Department of National Heritage, London – 45 p.

Ванеева И.В.**ОСОБЕННОСТИ ПРОЕКТИРОВАНИЯ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Сфера обслуживания включает целый комплекс проблем, связанных с созданием системы предоставления услуг, с вопросами проектирования сервисной организации, сервисной стратегии, с взаимодействием маркетинговых и операционных структур для достижения конкурентного преимущества [1].

Деятельность в сфере обслуживания рассматривается в том же аспекте, что и вопросы качества: главным звеном решений и действий в сервисных организациях являются клиенты (рис. 1), которые находятся в центре всех остальных элементов.

Современный взгляд на управление сервисной системой подтверждает вывод о том, что сервисная организация существует для того, чтобы обслуживать клиента, а технологии и обслуживающий персонал - для того, чтобы обеспечивать процесс предоставления услуг [1].

Значение технологии обслуживания в сервисном треугольнике первостепенно. Именно операции определяют структуру сервисных систем (процедуры, оборудование, помещения) и управление работой обслуживающего персонала.

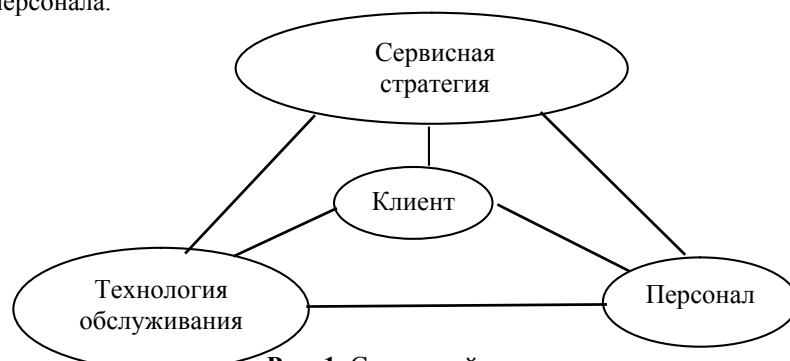


Рис. 1. Сервисный треугольник

Обычно сервисные организации классифицируются по типу предоставления ими услуг. Но с точки зрения операционного менеджмента целесообразно учитывать степень контакта с клиентом в процессе оказания услуги. Термин «контакт с потребителем» отражает физическое присутствие клиента в системе, а «оказание услуги» - рабочий процесс, используемый для предоставления данной услуги. «Степень контакта» можно определить как процентное соотношение времени, которое клиент должен находиться в сервисной системе, к общему времени, которое занимает весь процесс его обслуживания. Обычно, чем больше продолжительность контакта сервисной системы с потребителем услуги, тем выше степень взаимодей-