

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

ний должно самостоятельно выбрать из предлагаемой системы необходимые показатели. Однако в любом случае оценка эффективности маркетинговой деятельности предприятия должна отвечать требованиям систематичности, всеобъемлемости и периодичности.

Табл. 2. Система показателей оценки маркетинговой деятельности предприятия

Направление оценки эффективности маркетинга предприятия	Показатели оценки
1	2
1.Эффективность стратегического управления маркетингом	Ясность целей; прибыль (в динамике); рентабельность инвестиций; доля рынка; уровень конкурентоспособности предприятия; имидж и репутация; приверженность клиента к товарам компании; ориентация на потребности рынка; технологический уровень; объем инвестиций в новые товары/услуги; период безубыточности; возможности производственного процесса
2.Эффективность организации службы маркетинга на предприятии	Степень взаимодействия службы маркетинга с другими подразделениями предприятия; гибкость оргструктуры службы маркетинга; время обработки и выполнения заказа; удовлетворенность работников; доход на одного работающего; коэффициент стратегического переобучения; коэффициент стратегической информированности; число выдвинутых предложений по совершенствованию на одного работника; коэффициент профессиональной перспективности
3.Эффективность реализации тактических маркетинговых программ	Объем сбыта; доход; оборачиваемость запасов; прибыльность товара; прибыльность товарного ассортимента; уровень конкурентоспособности товара/услуги; прибыльность сегмента; число новых клиентов; число жалоб и рекламаций; доля возмещений и скидок; своевременность поставки; сопоставимость цены и качества товара/услуги; частота пересмотра цен; уровень сервисного обслуживания
4.Эффективность функционирования маркетинговой информационной системы	Уровень оснащенности техническими средствами; затраты на функционирование МИС; частота проведения маркетинговых исследований; наличие информационной базы данных, доступной другим службам; наличие и пользование методиками обработки и анализа информации; удобство пользования обработанной информацией

Источники и литература

1. Высочина М.В. Разработка элементов модели оценки эффективности функционирования предприятия// Культура народов Причерноморья. – 2004. – №55. – С. 7–10.
2. Амблер Т. Маркетинг и финансовый результат. Новые показатели и богатство корпорации. – М., «Финансы и статистика», 2003. – 246 с.
3. Дойль П. Маркетинг, ориентированный на стоимость. – СПб, 2001. – 480 с.
4. Ассель Г. Маркетинг: принципы и стратегия: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА–М, 2001. – 804 с.
5. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика. – 2-е издание, пер. и доп. – М.: Издательство «Финпресс», 2000. – 464 с.
6. Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2004. – 320 с.
7. В. Похабов, И. Пономаренко. Методика оценки эффективности системы управления маркетингом на предприятии// Маркетинг. – 2001. – №5. – С. 102–120.
8. В. Савчук, Е. Будаева. Оценка эффективности маркетинговых программ// Экономика Украины. – 2005. - №5. – С. 47–52.
9. В.П. Пилипчук. Контроль, оцінка та аналіз ефективності маркетингової діяльності підприємства// Маркетинг в Україні. – 2004. – №1. – С. 29–32.
10. Голубков Е.П. Маркетинг: Словарь-справочник. – М.: Дело, 2000. – 440 с.

Гонак І.М.

УЗАГАЛЬНЕННЯ ДОСВІДУ ЛЬВІВСЬКИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАКТИК ТА СТАЖУВАНЬ

Поява освітнього туристичного напрямку в Україні сформувалась під впливом потреби в кваліфікованих спеціалістах, адже для грамотного ведення туристичного чи готельного бізнесу необхідними є специфічні знання та навички як теоретичного, так і практичного характеру.

Функціонування туристичної галузі України не настільки стабільне, щоб освітня складова гармонійно в нього вписувалась. Спеціальності „Туризм”, „Готельне господарство” та „Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах” увійшли в офіційний перелік напрямів та спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями у липні 2004 р. [1]. За період до кінця 2005 р. фахівцями в туристичній освіті було зроблено надзвичайно великий обсяг роботи, а саме створені:

- обов'язкові переліки навчальних дисциплін для туристичних спеціальностей;

- освітньо-кваліфікаційні характеристики бакалавра за напрямом 0504 "Туризм", фахові спрямування "Туризм", "Готельне господарство";
- освітньо-професійні програми підготовки бакалавра за напрямом 0504 "Туризм", фахові спрямування "Туризм", "Готельне господарство";
- освітньо-кваліфікаційна характеристика та освітньо-професійна програма підготовки молодшого спеціаліста за напрямом 0504 "Туризм" спеціальності "Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах"[5];
- підручники, навчальні та робочі програми, методичні посібники зі спеціалізованих туристичних дисциплін.

Але схеми навчання у туристичній та готельярській освіті країни ще не набули усталених форм, не є уніфіковані з європейськими, у яких велику частину туристично-готельного навчання займає саме практика. Зокрема кожен навчальний заклад України туристичного спрямування намагається формувати власні підходи до забезпечення практичної частини процесу опанування спеціальних знань. Така ситуація спричиняє різноякісну та дещо хаотичну практичну підготовку фахівців залежно від освітнього закладу. Методи практичної підготовки студентів ще недостатньо систематизовані. Мета даної праці здійснити аналіз існуючих видів виробничої практики за часовою та об'єктною організацією на прикладі львівських навчальних закладів індустрії гостинності.

Практичне навчання має особливу вагу для формування висококваліфікованих фахівців сфери туризму. Адже вдалим результатом навчання має бути відповідність молодих спеціалістів до вимог установ та підприємств приватної та інших форм власності, що їх потребують. Важливим питанням є наскільки готовий випускник туристичного закладу освіти до роботи за спеціальністю. Ця готовність переважно формується саме в процесі стажування і залежить від багатьох чинників. Кожне підприємство потребує високопродуктивної та ефективної праці навіть від нового працівника. Успішно організовані практики і стажування на виробничих підприємствах сприяють швидкій адаптації молодих спеціалістів до запропонованих умов праці, вмінню швидко орієнтуватися на новому робочому місці. Якщо студент чи керівник практики від підприємства виявляються інформаційно чи психологічно неготовими до співпраці це призводить до повної дисгармонізації навчального процесу, зникненню мотивації до подальшого навчання у студента.

Протягом практик майбутні фахівці можуть краще засвоїти стандарти поведінки та зовнішнього вигляду на підприємстві, стандарти обслуговування в сфері гостинності, особливості процесу прийняття рішень, вирішення конфліктних ситуацій, основні аспекти міжособистісної взаємодії як з клієнтами, так і співробітниками. Важливим для студента буде відкриття особливостей роботи в сфері послуг.

Практичне забезпечення навчального процесу часто залежить від загального спрямування освітнього закладу. Зокрема, у Львівському регіоні студенти туристичних напрямів здобувають вищу освіту у Львівському Національному університеті ім. І.Франка (географічний факультет, кафедра туризму), Прикарпатському інституті ім. М.Грушевського Міжрегіональної Академії управління персоналом (кафедра менеджменту), Львівському інституті економіки і туризму (кафедра теорії і практики туризму і готельного господарства), Галицькому інституті економіки і туризму (кафедра туризму), Львівському державному інституті фізичної культури (кафедри туризму, рекреації та оздоровчої фізичної культури) та середню спеціальну у Львівському вищому професійному училищі ресторанного і готельного сервісу. Методичне забезпечення практик у них досить уніфіковане, але значно різняться способи проведення практики за часовими ознаками та об'єктами проведення практики.

Узагальнивши досвід львівських навчальних закладів індустрії гостинності ми можемо виокремити три способи часової організації отримання практичних знань та навичок студентами (Рис. 1.), кожен з яких має свої позитивні та негативні риси:

1. *Однофазний* – весь період практики відбувається без перерв. Це спричиняє до отримання студентом великого обсягу інформації одночасно, що утруднює процес її сприйняття; практика охоплює, як правило, один період в діяльності туристичного підприємства (сезон, півсезон чи несезон) та призводить до відсутності чи спотворення бачення студентом процесу функціонування закладу загалом; залежність інтенсивності праці від сезону також впливає на відношення до студента протягом практики – у сезон часу на введення його в роботу підприємства мало, у несезон студент не може бути достатньо повно задіяний у деяких видах діяльності підприємства.
2. *Двохфазний* – період практики поділяється на дві рівновеликі частини, що здійснюються з перервою. Такий спосіб практики краще пристосований до специфіки сезонності в туристичній індустрії, адже за вдалого планування студент може порівняти особливості функціонування підприємства у міжсезоння та сезон. Але розірваність процесу практики спричиняє до часткової втрати навичок у перерві, повторного процесу адаптації у другій фазі та низького рівня засвоєння теоретичних знань між двома фазами.
3. *Мультифазний (довготерміновий)* – період практики розподіляється протягом півроку на декілька днів у тиждень. Для такого способу організації характерне довготривале перебування студента на підприємстві, що досить незвично для керівників стажування зі сторони установи. Така організація практики є інноваційною у львівському регіоні та використовується поки лише у одному навчальному закладі за наступною схе-

УЗАГАЛЬНЕННЯ ДОСВІДУ ЛЬВІВСЬКИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАКТИК ТА СТАЖУВАНЬ

мою: два рази на тиждень протягом 2-го і 3-го курсів студенти проходять професійну практику відповідно до рейтингового відбору та своєї спеціальності[4.]. Відмітними позитивними рисами є: поступовість проникнення в роботу підприємства, відсутність інформаційного перевантаження, можливість одночасно вдосконалюватись, поєднуючи процес засвоєння теоретичних знань з практикою, здійснюючи їх аналіз та порівняння.

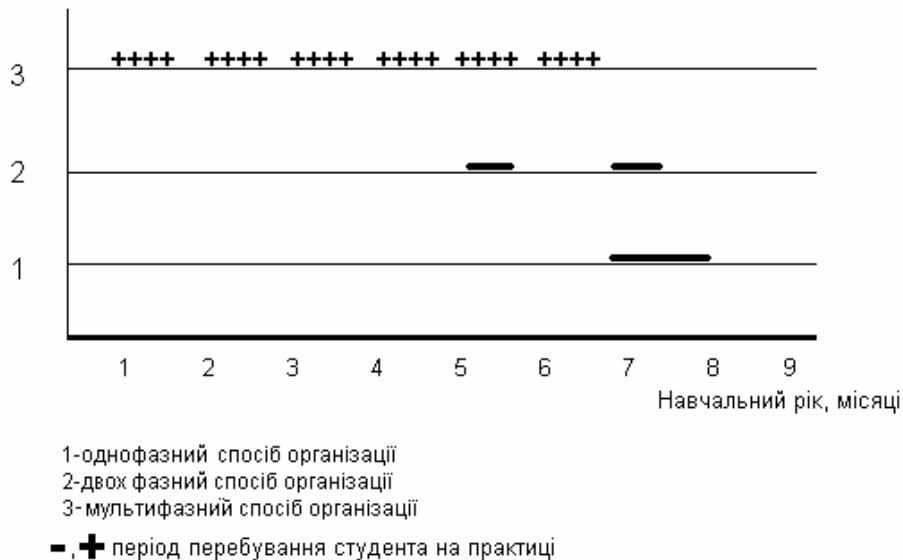


Рис. 1. Способи часової організації практики протягом навчального року

За вибором об'єкта практики чи стажування навчальні заклади туристичного профілю поділяються на дві групи:

1. Організація туристичної/готельної практики **в межах власного закладу**. В рамках навчальної установи можуть створюватися моделі підприємств сфери гостинності такі як віртуальні туристичні бюро, а також засновуватися молодіжні гуртожитки готельного типу (хостели). Такий тип практики характеризується односторонністю та типовістю для всіх студентів закладу, відсутністю власного вибору студентом об'єкта практики. При здійсненні практики немає можливості задіяти велику кількість досвідчених працівників, а з метою самоокупності має місце масова задіяність ще недостатньо кваліфікованого персоналу - студентів. Але такий метод організації дає стабільні базові знання з туризму та готельярства, допомагає формувати чіткі виробничі навички.
2. Організація туристичної/готельної практики **на підприємствах, не пов'язаних безпосередньо з освітнім закладом**. Стажування такого типу призводить до відсутності можливості постійного контролю зі сторони навчального закладу. Зате студенти мають можливість проявити свою індивідуальність, пристосовуючись до різноманітних стандартів на кожному конкретному підприємстві. Освітній заклад може практикувати стимулювання успішного навчання методом рейтингів для організації практики обдарованих студентів у престижніших підприємствах. Суттєвим позитивом стажування на незалежних підприємствах є те, що, при вдалому проходженні практики у студента з'являється потенційна можливість працевлаштування або отримання хороших та дієвих рекомендацій.

Проаналізувавши особливості організації проведення практики та стажувань різними львівськими навчальними закладами туристичного спрямування, можемо зробити наступні висновки:

- У формуванні грамотного спеціаліста туристично-готельної сфери велику роль відіграє практична складова навчання;
- Для збільшення ефективності студентських практик доцільно комбінувати різні способи часової організації отримання практичних знань та навичок;
- Для туристично-освітніх закладів I-II рівня акредитації достатньо здійснювати організацію туристичної/готельної практики в межах власного закладу, а заклади вищого рівня акредитації досягнуть кращих результатів комбінуючи практику в межах власного закладу на початкових етапах навчання з диференціальним підбором об'єктів практики для студентів останніх курсів;
- Зростає потреба в якісній уніфікації процесу організації туристично-готельних студентських практик, водночас з поглибленням спеціалізації стажування.
- Для більш систематизованого процесу здійснення практик та стажувань на відокремлених об'єктах є потреба сформуванню офіційних переліків організацій – потенційних об'єктів практики для всіх освітніх закладів у межах кожної області, розподіл по них студентів здійснювати на конкурентних засадах;

- Для України необхідна орієнтація на європейські освітні туристичні технології для успішного виховання та формування навичок відповідної поведінки, норм культури, вміння організовувати якісний сервіс для клієнтів у студентів.

Джерела та література

1. „Про перелік напрямів та спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями” //Офіційний вісник України, №22. – К., 1997. – С. 42
2. Жданова О. Особливості підготовки фахівців в інститутах фізичної культури за освітнім напрямом „Туризм”(0504), спеціальністю „Туризм”(050400)// Проблеми активізації рекреаційно-оздоровчої діяльності населення: Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Львів: ЛДІФК, 2004. – С. 264–265
3. Мальська М., Рутинський М. Головні етапи становлення і перспективи розвитку туристичної освіти у Львівському університеті//Матеріали міжнародної наук. конф. До 120-річчя географії у Львівському ун-ті. – Львів, 2003. – С. 341–345
4. Кобзева О.В., Матюхін В.О. Організація практичної підготовки і використання інформаційних технологій при очно-дистанційному навчанні // Реалізація положень Болонської декларації в системі вищої освіти і науки України: Матеріали V Міжнародної наук. конф.. – Судак., 2005
5. Федорченко В.К. Проблеми розвитку туристської освіти в Україні: історико-педагогічний аспект// Збірник наукових праць. Вип.3./ Гол. ред. В.Г.Кузь.– К.: Наук. Світ, 2003. – С. 207 – 219
6. <http://zakon.rada.gov.ua>

Кузьменко А.В., Горягин В.Ф.

ОРГАНИЗАЦИЯ СТУДЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЕЕ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ В ДОНЕЦКОМ ИНСТИТУТЕ ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА

Донецкий институт туристического бизнеса является ведущим вузом на востоке Украины по подготовке специалистов туристической индустрии. Институт был создан в 1992 г. Его появление было вызвано возникновением острой необходимости в специалистах сферы услуг и менеджерах разной ориентации в связи с тем, что рынок требовал наличия большого количества мобильно работающих малых и средних туристических предприятий. Этому способствовало также то обстоятельство, что ликвидация государственного монополизма в сфере туризма, особенно въездного и выездного, вызвала появление большого количества туристических предприятий, работающих на внешнем и внутреннем рынках услуг. Эффективное функционирование этих предприятий потребовало соответствующего кадрового обеспечения. В то же время подготовка надлежащего кадрового обеспечения в сфере туристического бизнеса практически отсутствовала, хотя потребность в таких специалистах возрастает год от года, тем более что действующие государственные законодательные акты и нормативные документы содержат требования о наличии в штате туристических предприятий не меньше 30 % сотрудников, имеющих специальное образование.

В контексте изложенного вытекает, что на Украине актуальным являлось открытие и функционирование учебных заведений по подготовке специалистов по менеджменту в сфере туристических услуг.

Таким институтом и является с 1992 г. Донецкий институт туристического бизнеса (ДИТБ).

Целью ДИТБ является подготовка высококвалифицированных специалистов – менеджеров-экономистов туристической индустрии. Весь учебный процесс направлен на достижение поставленной цели. ДИТБ выпускает специалистов квалификационных уровней: бакалавров по направлению подготовки 0502 «Менеджмент», специалистов по направлению подготовки 0502 «Менеджмент» по специальности 7.050201 «Менеджмент организаций» и магистров по направлению подготовки 0502 «Менеджмент» по специальности 8.050201 «Менеджмент организаций». Нормативными документами, регламентирующими образовательно-квалификационную характеристику и образовательно-профессиональную программу подготовки бакалавров, специалистов и магистров являются отраслевые стандарты высшего образования Министерства образования и науки [1,2,3]. Кроме того, в ДИТБ разработаны, согласованы и утверждены вариативные части образовательно-квалификационных характеристик и образовательно-профессиональных программ подготовки соответственно бакалавра, специалиста и магистра [4,5,6], дополняющие вышеуказанные документы [1,2,3] для условий туристической индустрии. Четвертый уровень аккредитации институт получил в 2005 г. (Лицензия АБ № 175060, сертификат НУ–ІІІ № 015697) [7, с. 249].

Неотъемлемой частью процесса подготовки специалистов туристического бизнеса является организация и проведение практики студентов. В отличие от постановки вопросов теоретического обучения, которые достаточно полно проработаны в Украине и их решение отражено в вышеуказанных отраслевых стандартах высшего образования [1–6], в сфере приобретения соответствующих практических навыков подобные материалы отсутствуют. Отсутствуют подобные документы и в сфере организации и методологического руководства научно-исследовательскими работами студентов.

Донецкий институт за время своего существования наработал определенный опыт и соответствующую нормативную базу, отражающую указанные вопросы. Ниже предложены к рассмотрению имеющиеся в этом плане наработки ДИТБ, которые могут быть рекомендованы к рассмотрению как высшими учебными заведениями аналогичного профиля, так и разработчиками соответствующих нормативных документов,