

деятельности обусловлена усиливающейся конкуренцией между фирмами. Товарные знаки используются для того, чтобы облегчить потребителям идентификацию самих товаров и услуг, а также их качества и стоимости. Товарный знак можно рассматривать как инструмент связи, используемый производителями для привлечения клиентов.

Готовность потребителя. Потребитель всегда находится на одной из стадий готовности к совершению покупки: некоторые могут быть еще не осведомлены о продукте, другие – осведомлены о существовании такого товара, третьи – информированы о его потребительских свойствах, четвертые проявили интерес к нему, пятые хотят приобрести его, шестые намерены приобрести его. Соотношение числа потребителей в различных группах в значительной степени определяет направленность разрабатываемых маркетинговых программ.

**Выводы.** Для успешного управления сбытовой деятельностью на виноградарско-винодельческих предприятиях необходимо учитывать набор факторов, которые прямо или косвенно влияют на данный процесс. По нашему мнению к основным факторам, влияющим на сбыт относятся: маркетинговая стратегия, конкурентоспособный менеджмент, репутация фирмы, рыночная конъюнктура, торговая марка и готовность потребителя.

#### Источники и литература:

1. Єракін О. О. Вплив аграрної політики на маркетингову діяльність підприємств АПК / О. О. Єракін // Збірник наукових праць Сумського аграрного інституту. – 2008. – № 6. – С. 29-39.
2. Болт Г. Д. Практическое руководство по управлению сбытом : пер. с англ. / Г. Д. Болт. – М. : Экономика, 1991. – С. 312-318.
3. Ефимова С. А. Управление сбытом или как увеличить объем продаж / С. А. Ефимова. – М. : Альфа-пресс, 2007. – 208 с.
4. Бурцев В. В. Внутренний контроль сбытовой деятельности предприятий в современных условиях хозяйствования / В. В. Бурцев // Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. – № 6. – С. 43-56.

**Падерин А.В.**

**УДК 338.48**

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛЬЮ**

**Постановка проблемы.** Туристической отрасли отводится важное место в народном хозяйстве Украины. Это связано с тем, что страна обладает хорошими туристическими и рекреационными возможностями. В связи с этим данной отрасли должна быть построена таким образом, чтобы она могла занять достойное место в народном хозяйстве. Поэтому нужно поднимать вопрос об эффективности организации туристического процесса, а это напрямую связано с организационно-экономическим механизмом.

**Анализ литературных источников** [1-5] свидетельствует о их теоретической направленности. Например, Берестовой А.А. [1] считает, что предлагаемая им структура управления туризмом в сочетании с действием экономического механизма, основанного на регулировании цен, тарифов, кредитов, бюджетных ссуд и трансфертов, должны способствовать переходу от политики ориентации на выездной туризм к выбору в пользу въездного и внутреннего туризма. Биль М. [2] уделяет внимание методам, формам и функциям государственного управления туристической отраслью. Предложенная классификация является понятной, удобной и исчерпывающей. Однако, такой подход не даёт ответа на вопрос, можно ли, руководствуясь им, добиться эффективности при осуществлении государственного управления в сфере туризма. Гаценбиллер Н.Ю. [3] полагает, что объединение туризма и лечебно-оздоровительных услуг в единый интегральный туристско-рекреационный продукт является объективным процессом, в ходе которого осуществляется взаимодействие между государством и прочими участниками рынка. Для Хайдукова Д.С. [4] интерес вызывает курортный комплекс. Последний с его точки зрения, надо рассматривать, как совокупность компаний, работающих в санаторно-курортной, туристско-экскурсионной и санаторно-оздоровительной сферах, функционирующих на определённой территории и обеспечивающих производство курортного продукта. Эффективность работы курортного комплекса определяется механизмами взаимодействия государства и бизнеса при осуществлении крупных инфраструктурных проектов. Чечель А.А. [5] обращает внимание на несовершенство организационно-экономического механизма управления туристической отраслью. Для исправления ситуации организационно-экономический механизм должен включать в себя 3 подсистемы: информационно-финансового обеспечения, управление реализацией государственных программ и взаимодействия инфраструктуры туризма с системой государственного социального страхования. Первая подсистема отвечает за формирование инвестиционного климата. Вторая – представляет из себя модель взаимодействия государства и субъектов туристического бизнеса посредством создания ассоциации туроператоров экономических зон. Третья подсистема отражает механизм взаимодействия ассоциации туроператоров экологических зон с фондами государственного социального страхования. Сделанные автором предложения по совершенствованию управления туристической отраслью являются ценными и представляют интерес с позиции эффективности. Однако, стоит обратить внимание и на ряд недостатков. Во-первых, в рамках предложенного автором организационно-экономического механизма туристическая отрасль будет ориентирована на внутренний туризм, хотя въездной туризм для неё является более

привлекательным с позиции выгоды. Во-вторых, предложенный организационно-экономический механизм не учитывает психологических особенностей взаимоотношений между субъектами туристического бизнеса и государством.

**Целью данной работы** является разработка механизма управления туристической отраслью, основанного на эффективном взаимовыгодном сотрудничестве между государством и субъектами туристического рынка.

**Изложение основного материала** Организационно-экономический механизм представляет собой способ организации туристического процесса в стране. Его следует учитывать как на уровне государства, так и на уровне отдельных предприятий туризма. При этом рассмотрение данного механизма следует осуществлять с позиции непрерывности взаимодействия государства и субъектов туристического рынка. Здесь важным является то, как государству и субъектам туристического рынка удаётся находить точки соприкосновения. Именно эта особенность и должна выступать основной характеристикой организационно-экономического механизма. Представим его в виде схемы, состоящей из нескольких блоков, которые отображены на рис.1 – рис.9. Рассмотрение организационно-экономического механизма следует начинать с изучения особенностей осуществления управления на макроуровне. При этом здесь выделяют подготовку к управлению, сам процесс и результат управления.

**Подготовка к управлению** (см. рис.1) должна уделить внимание таким аспектам, как структура управления, инструменты и границы управления, способ и характер осуществления управления.

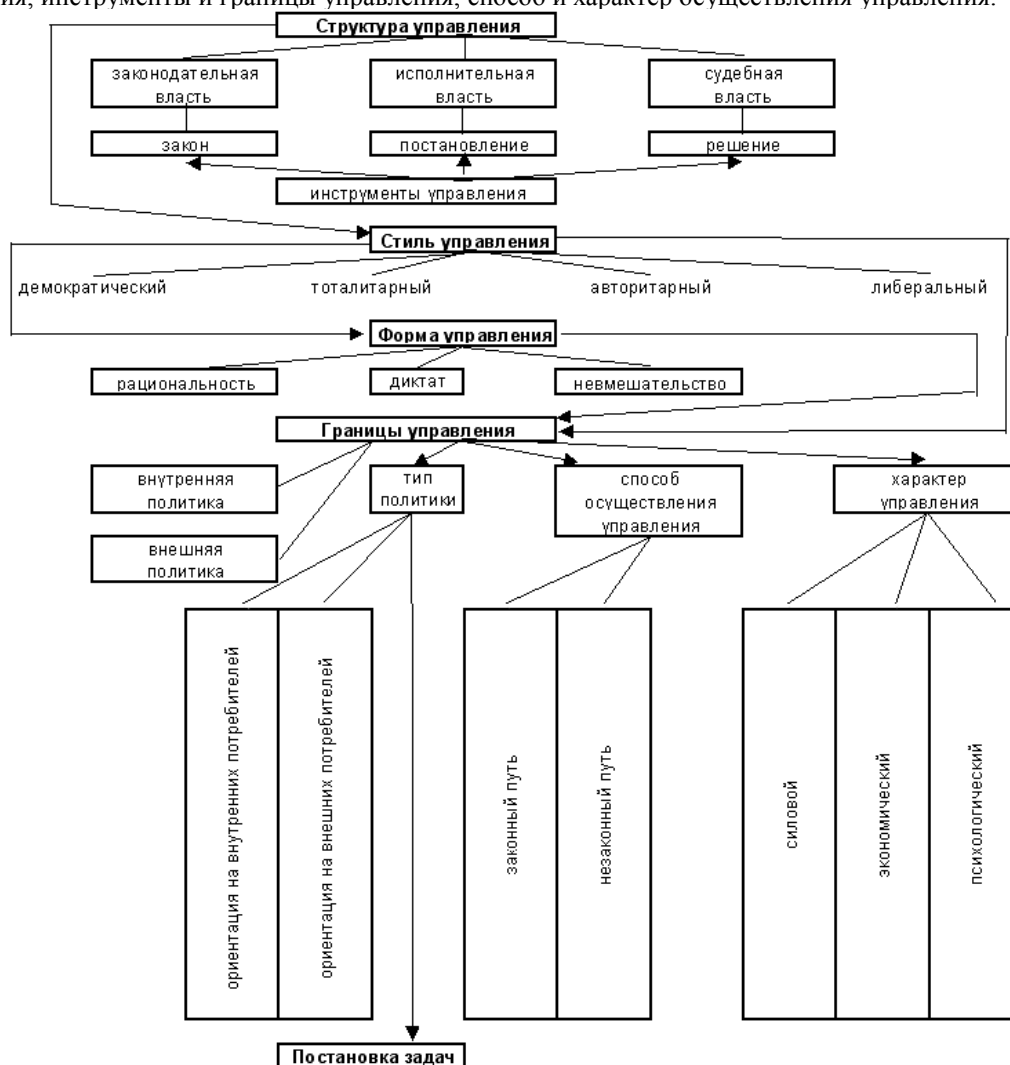


Рис.1. Подготовка к управлению на макроуровне.

Среди перечисленных аспектов наиболее важным является структура управления. Для государства здесь важно в полной мере придерживаться принципа разделения властей на законодательную, судебную и исполнительную. Для туристической отрасли это означает следующее. Во-первых, деятельность субъектов туристической отрасли не всегда может находиться в существующем правовом поле. Так, для компаний, обслуживающих зарубежных туристов, задержка в поступлении валютной выручки на счёт является нарушением сегодняшнего налогового законодательства. Осуществление взаиморасчётов только на основании актов выполненных работ может привести к тому, что документы об отсутствии претензий будут подписаны, а сами средства перечислены нет. Поэтому в законодательстве должны быть учтены особенности деятельности субъектов туризма. Во-вторых, поскольку Украина обладает хорошими

туристическими и рекреационными возможностями туристическая отрасль не должна встретить на своём пути препятствия, которые бы не позволили ей встать главной бюджетообразующей отраслью как де-юре, так и де-факто. В третьих, в силу важности туристической отрасли для развития экономики Украины государство должно проводить более гибкую политику по отношению к туристической отрасли. Негибкость реакции государства на процессы, происходящие в туристической отрасли, богатая практика использования силовых методов приводит к слиянию исполнительной, законодательной и судебной ветвей власти. В-четвёртых, в связи с ускоряющимся темпом жизни всё большее значение приобретает поддержание на должном уровне психического и физического здоровья человека. Следовательно, туристско-рекреационная сфера будет более востребованной. Она станет перспективным и прибыльным направлением как для субъектов хозяйствования, так и для государства. Следствием вышесказанного является увеличение коррупционной и бюрократической составляющих в туризме. В результате затрудняется осуществление естественных процессов оздоровления (например, когда убыточные предприятия прекращают свою работу) и ухудшаются конечные результаты работы туристической отрасли: снижается прибыль, получаемой субъектами туристической отрасли; уменьшается поступление налогов в бюджет; снижается инвестиционная привлекательность туризма. Второй аспект для нас интересен с позиции доли тех или иных документов в общем количестве регламентирующих бумаг, имеющих юридическую силу. Так, преобладание документов исполнительной власти (постановлений) свидетельствует о недостаточной проработке принимаемых законов, создаёт почву для усложнения деятельности хозяйствующих субъектов. Именно состояние дел с разделением властей и роли документов, которые ими принимаются характеризует стиль осуществления управления, который может быть демократическим при сбалансированности всех ветвей власти, тоталитарным (идёт вмешательство во все происходящие в обществе процессы) или авторитарным при доминировании одной или нескольких (всех – в этом случае они как бы сплавляются в единое целое) ветвей власти, либеральным – попустительством исполнительной власти. Стиль осуществления управления приводит к формированию соответствующей формы осуществления управления – рациональность (принятие решений с позиции выгоды), диктат (одной или всех видов власти) и невмешательство (исполнительной власти в протекающие процессы). Демократическому и либеральному стилям управления присущи ориентация на рациональность и невмешательство. Для нормального функционирования сферы туризма потребуются демократический стиль управления и ориентация на невмешательство и рациональность. Это предполагает гармоничное развитие туристической отрасли, в котором участвуют как государство, так и субъекты туризма на принципах выгоды и создания комфортных условий для ведения туристической деятельности. В независимости от стилей или формы осуществления управления они приводят к определённой внутренней и внешней политике, а это и есть границы управления. Внутренняя политика призвана расставить приоритеты в отношении государства и общества. Внешняя политика строится на таких же принципах. При этом государству придётся определиться с тем, на кого оно ориентируется: внутренних или внешних потребителей. При этом в зависимости от того, на кого ориентируется государство (внутренних или внешних потребителей), будет различаться и тип осуществляемой политики. Так, политика, ориентированная на внутренних потребителей, будет всегда для них всеобъемлющей и поверхностной для внешних (неучитывающая их интересы) и наоборот. Именно особенность проведения внутренней и внешней политики определяет задачи, которые будут ставиться перед органами власти. Так, политика, ориентированная на внутреннего потребителя, может иметь демократический или либеральный стиль осуществления. Соответственно и задачи, которые будут ставиться перед органами власти, будут иметь как минимум цивилизованный характер, а как максимум быть ориентированными на общество. К таким задачам можно отнести повышение благосостояния общества, снижение уровня безработицы, улучшение инвестиционного климата, повышение инновационной направленности экономики и многое другое. Политика же государства, ориентированная на внешнего пользователя, не может в полной мере поддерживаться внутри государства. Такая политика требует тоталитарного или авторитарного стилей осуществления управления. Что касается способа осуществления управления, то он может быть законным и незаконным. При этом как законный так и незаконный способы осуществления управления, могут иметь силовой, экономический или психологический характер. Способ осуществления управления во многом обусловлен стилем осуществления управления. Так, при авторитарном или тоталитарном стиле осуществления управления всегда доминирует сила. Поэтому способ осуществления управления будет тяготеть к незаконному. Для экономического и психологического подходов к осуществлению управления требуется не только соответствующий стиль управления – демократический или либеральный, но и определённые знания и опыт со стороны государства по осуществлению управления. Поэтому государство будет стараться придерживаться законного способа осуществления управления. Существует тесная взаимосвязь между политикой и способом и характером осуществления управления. Так, политика, ориентированная на внутреннего потребителя, имеет, как правило, законные способы осуществления и редко обращается к силовому характеру использования. Стоит также обратить внимание на взаимосвязь между способом и характером осуществления управления и политикой. Так, законный путь осуществления управления с использованием экономического или психологического подходов положительно скажется на политике, укрепит её, сделает более авторитетной в глазах общества. Что касается внутренней политики государства по отношению к туристической отрасли, то она должна быть направленной на поддержку внутреннего туризма. Это предполагает переход от силовых к экономическим методам управления; ориентацию на создание максимально комфортных условий для ведения деятельности; борьбу с коррупцией и бюрократизмом; повышение качества оказываемых услуг посредством стандартизации и

сертификации услуг, предоставляемой объектами курортно-рекреационной сферы; максимальное упрощение системы налогообложения и отчётности. Внешняя политика в туристической отрасли должна быть направлена на повышение привлекательности Украины на мировом туристическом рынке; создание положительного имиджа страны; повышение туристической узнаваемости страны в мире. Таким образом, этап подготовки к управлению закладывает основы, которые в будущем могут привести к достижению высокой конечной эффективности управления.

**Процесс управления** (см. рис.2) должен носить непрерывный характер для достижения лучшей конечной эффективности. С позиции же временных рамок он может быть оперативным и стратегическим.

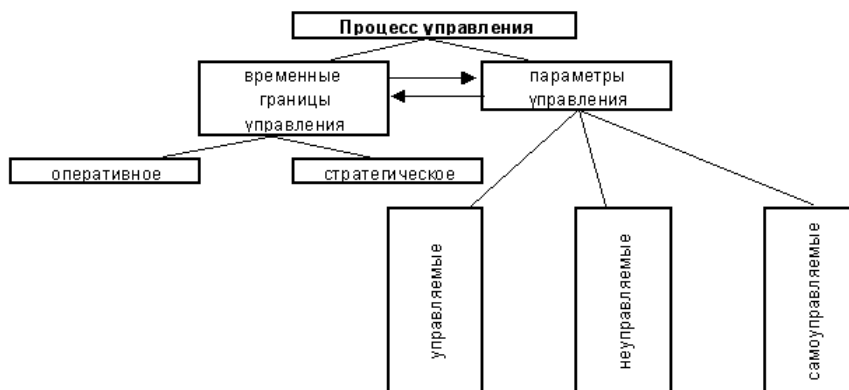


Рис. 2. Процесс управления на макроуровне.

Эта связь между оперативным и стратегическим управлением должна быть гибкой и двухсторонней. С одной стороны, нужно сложную проблему разбить на ряд более мелких (оперативное решение стратегических вопросов), а, с другой стороны, решая целый ряд мелких проблем, приближаться к решению более сложной (стратегическое решение оперативных вопросов). Каждый процесс управления характеризуется параметрами, которые могут быть управляемыми, неуправляемыми и самоуправляемыми. Так, к управляемым параметрам относят силу воздействия субъекта на объект. К самоуправляемым - можно отнести степень приспособления объекта к воздействию со стороны субъекта. Среди неуправляемых параметров следует выделить скорость и силу обратной реакции объекта на воздействие субъекта. Типы параметров влияют на особенности процесса управления, а также на получаемый конечный результат. Доминирование неуправляемых параметров в процессе управления делает его непредсказуемым, самоуправляемых – слишком независимым, и, наконец, управляемых – легко направляемым процессом. В туристической отрасли также нужно осуществлять стратегическое и оперативное управление. Стратегическое управление должно быть ориентировано на решение таких вопросов, как: - совершенствование законодательства, чтобы оно отвечало сложившимся реалиям и в то же время позволяло неустанно улучшать работу туристической отрасли; – изменение показателей статистики и форм отчётности с целью приведения их к международным стандартам - показатели статистики должны отражать психологические аспекты развития отрасли; – нужно постоянно повышать качество услуг, предоставляемых субъектами туризма; – следует ориентироваться на проведение мероприятий, способствующих повышению узнаваемости, привлекательности и имиджа туристической отрасли; требуется разработка механизма контроля за процессами, происходящими в сфере туризма; – создать благоприятные условия для осуществления деятельности в туристической отрасли. Оперативное управление предполагает решение следующих вопросов: - чётко следовать выбранным стратегическим ориентирам; – выявлять отклонения и проблемы, мешающие осуществлению стратегического управления; – установить тесное взаимодействие между государством и субъектами туристической отрасли; – определить новые зарождающиеся тенденции в сфере туризма. Взаимосвязь между оперативным и стратегическим управлением в туристической отрасли заключается в следующем: - решение стратегических вопросов занимает время и должно происходить в режиме непрерывного диалога между субъектами туристической отрасли и государством; – существует необходимость в детализации стратегических ориентиров; – оперативное управление может быть использовано для корректировки стратегических аспектов управления туристической отраслью; – только чёткое оперативное решение вопросов может привести к достижению стратегических ориентиров. Очень важное место при осуществлении стратегического и оперативного управления в туристической отрасли отводится параметрам управления, среди которых наиболее важными являются сила воздействия субъекта на объект, адаптация объекта к воздействию субъекта, скорость и сила реакции объекта на воздействие субъекта. Сила воздействия субъекта на объект должна, с одной стороны, побудить участников туристического рынка следовать направлению, заданному государством, а с другой стороны государство определяет возможные рамки поведения участников туристической отрасли. Здесь нужно руководствоваться принципом “не навреди”. Государство должно выбрать такое направление развития туристической отрасли, которое отвечало бы интересам и было выгодно как для государства, так и для субъектов туристического рынка. Причём рамки такого поведения для субъектов туристического рынка должны быть максимально расширены и ограничены злоупотреблением, которое является уголовно

наказуемым. Адаптация объекта к воздействию субъекта предполагает некую реакцию со стороны последнего, которая выражается в виде поддержки, отсутствия внешней реакции или возражения. В первом случае мы можем говорить о полной адаптации субъектов туризма. Во втором случае не возможно однозначно сказать, адаптировались ли субъекты туристической отрасли к действиям государства. В третьем случае об адаптации речи идти вообще не может. Что касается силы и скорости реакции объекта на воздействие субъекта, то она зависит главным образом от стиля осуществления управления. Так, при тоталитаризме сила обратной реакции субъектов туристического рынка является наиболее слабой, поскольку государство просто не допускает зарождения несогласия. Скорость же реакции будет слабой и запоздалой, поскольку государство с одной стороны “фильтрует” информацию, которая становится достоянием общественности, а с другой – “гасит” недовольство на стадии его зарождения.

Что касается **результата управления** (см. рис.3), то его нужно рассматривать во взаимосвязи со способом достижения.

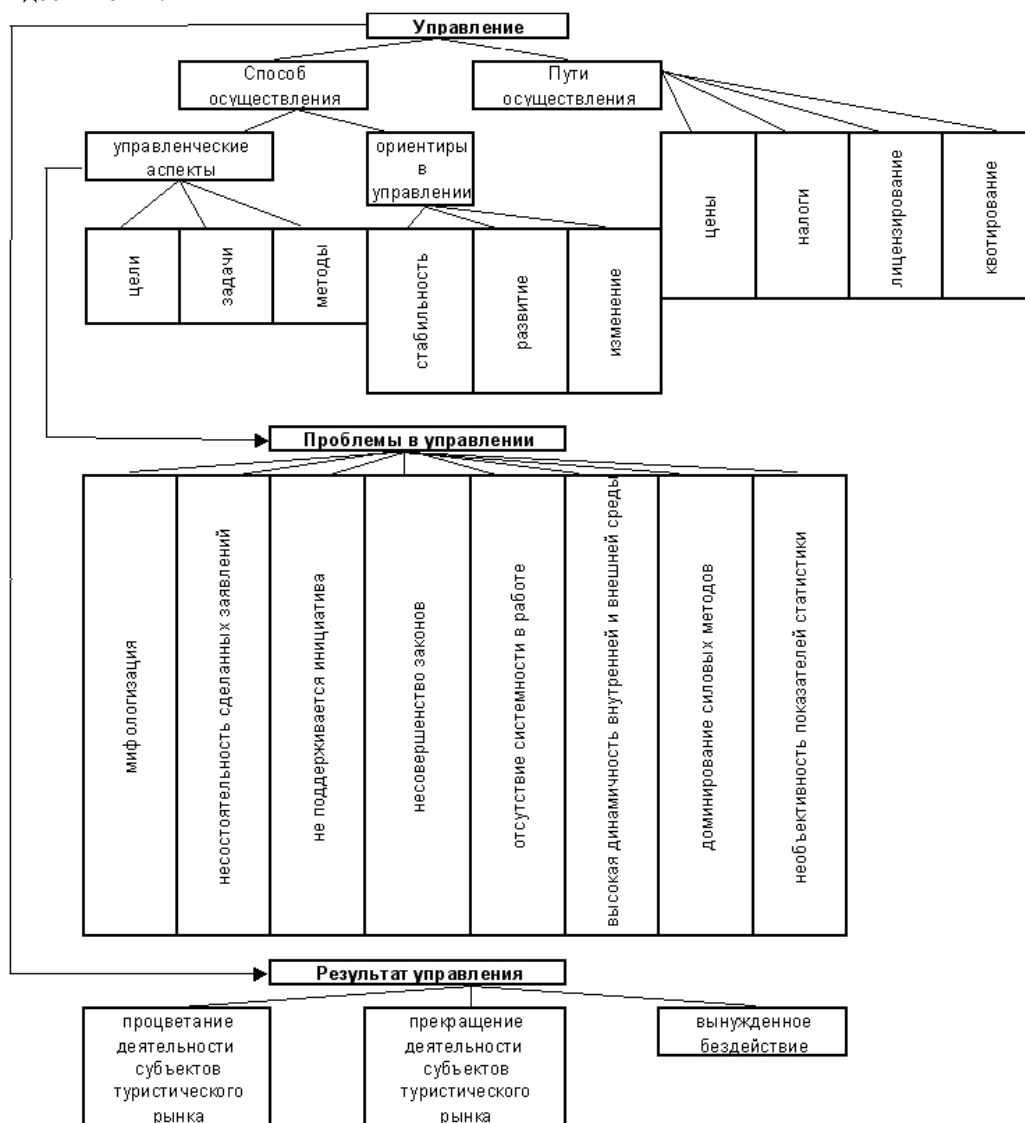


Рис. 3. Результат управления на макроуровне.

Наиболее важными являются управленческие аспекты, так как именно от них главным образом зависит качество получаемых конечных результатов. Здесь выделяют цели, задачи и методы. Главной целью управления туристической отраслью является её превращение в главную бюджетообразующую отрасль народного хозяйства. К задачам управления относятся: формирование чёткого и понятного механизма работы туристической отрасли, обеспечение отрасли всеми необходимыми ресурсами, формирование приоритетов в работе, решение социальных вопросов, правильное построение туристического процесса и определение его участников. При этом предпочтение следует отдать не силовым, а экономическим и психологическим методам управления. Так, экономический метод управления должен показать привлекательность туристического процесса для всех его участников при соблюдении ими действующего законодательства. Психологический метод предполагает выстраивание управления с позиции объекта. Это означает, что управление должно учитывать интересы объекта, понимать психологию принятия им решений. Силовой метод можно использовать только в качестве исключения и только в сверхкороткий период. При постановке целей, определении задач, выборе методов управления могут иметь место

следующие проблемы. Мифологизация – при осуществлении управления государство исходит из предвзятых (основанных на недостоверной или не до конца проверенной информации) подходов к возможности достижения того или иного уровня развития туристической отрасли. Несостоятельность сделанных заявлений – многие решения в туристической сфере принимаются без предварительной их апробации на практике. Подавление или невыгодность инициативности – при формировании государством целей, определении задач и выборе методов их достижения не учитывается тот факт, что часто инициативность на местах не только не поощряется, но и подавляется. Отсутствие системности в работе – большая часть решений принимается без согласования с субъектами туристической отрасли. Кроме того, отсутствует должная координация и заинтересованность в работе соответствующих министерств и ведомств. Высокая подвижность внутренней и внешней среды туристической отрасли может затруднять или даже сделать невозможной достижение поставленных целей и определённых задач. Чрезмерное злоупотребление силовыми методами также может отразиться на способности к достижению поставленных целей и определённых задач. Главная проблема здесь заключается в том, что применение силовых методов осуществляется для получения дополнительной прибыли за счёт резкого снижения экономических стимулов к действию. Несовершенство законов возникает тогда, когда управление осуществляется крайне неэффективно, экономические методы управления подменяются силовыми. Ужесточение ответственности в этом случае следует рассматривать как попытку силовым методом решить проблемы, лежащие в экономической плоскости. Экономические показатели статистики не раскрывают и не характеризуют ситуацию с эффективностью управления. Даже взятые в сравнении или рассмотренные в динамике они всё равно выступают в качестве простой абстракции. Для того, чтобы решения государства в туристической сфере были максимально точными и результативными от постановки целей, определения задач и до конкретных решений и действий, они должны учитывать психологические особенности принятия решений и реакции субъектов туристического рынка на действия государства. Постановка цели, определение задач, выбор методов их достижения напрямую связано с тем, что выступает ориентиром для государства: стабильность, развитие или изменение. Ориентация на стабильность определяет первостепенную цель обеспечения основных бюджетных поступлений, так как для поддержания такого состояния требуются средства. Для стабильности требуется такое построение туристического процесса, при котором показатели работы отрасли не ухудшаются, но и не улучшаются, они неизменны. Доминировать здесь будет силовой метод, чтобы не допустить ухудшения ситуации, так как при таком ведении дел отсутствуют экономические стимулы. Ориентация на изменение возникает в том случае, когда государство осознаёт, что по-старому работать уже нельзя. При этом оно готово идти на серьёзные преобразования. Это предполагает решение всех описанных выше задач, таких как формирование чёткого и понятного механизма работы туристической отрасли, обеспечение отрасли всеми необходимыми ресурсами, формирование приоритетов в работе, решение социальных вопросов, правильное построение туристического процесса и определение его участников. Для того, чтобы изменения оказались возможными, достаточно применять экономический метод, то есть делать выгодным для всех участников туристического процесса осуществление положительных преобразований в отрасли. Ориентация на развитие помимо вышперечисленного требует определение и следующих специфических задач: подготовка общества и переход на новый уровень развития туризма; установление взаимопонимания между государством и обществом; создание условий, которые позволяют добиться требуемого уровня развития туризма. Развитие должно делать ставку на психологический метод управления, то есть речь идёт о ситуации, когда мысли и действия государства и общества совпадают, и они начинают двигаться навстречу друг другу. Для достижения цели и решения поставленных задач государство выбирает пути осуществления управления: цены, налоги, квотирование, лицензирование. Устанавливая цены пола или потолка, а также повышая или понижая налоги, государство использует прямые меры осуществления управления. Такие меры имеют направленный силовой характер воздействия и позволяют в кратчайшие сроки найти средства для обеспечения стабильности изменений в туристической отрасли и осуществление развития. Так, цены пола могут устанавливаться на некоторые услуги, оказываемые турфирмами, в то же время цены потолка могут устанавливаться на услуги курортно-лечебных учреждений. Повышая или снижая налоги, государство регулирует количество средств, остающихся в распоряжении субъектов хозяйствования. Вместе эти меры способны повысить привлекательность туристической отрасли для инвестирования и увеличить бюджетные поступления за счёт деятельности субъектов хозяйствования. При этом обращаться к прямым мерам осуществления управления нужно крайне редко, главным образом при необходимости осуществления изменений. Лицензирование и квотирование – это не прямые меры осуществления управления. Обращаться к ним можно всегда, но особенно важно, если требуется ориентироваться на развитие туристической отрасли. Непрямые меры осуществления управления носят более точный и мягкий характер. Они лучше воспринимаются субъектами туристического рынка с психологической точки зрения. Так, лицензирование с психологической точки зрения следует рассматривать как процесс повышения профессионализма участников туристической отрасли и уровня развития туристической отрасли в целом. Квотирование связано с ограничениями, которые устанавливаются государством и призваны упорядочить, определить направления развития туристической отрасли посредством повышения или снижения привлекательности тех или иных секторов туристической отрасли. Правильный выбор управленческих аспектов и ориентиров, определения путей осуществления управления приводит к соответствующим результатам – процветанию, прекращению деятельности или вынужденному бездействию хозяйствующих субъектов. Чтобы добиться процветания туристической отрасли, следует отказаться от использования силовых методов,

ориентироваться на изменение и развитие, опираться на такие пути осуществления управления, как лицензирование и квотирование. Активное использование силовых методов, злоупотребление повышением налогов в краткосрочном периоде может привести к вынужденному бездействию субъектов туристической отрасли, а в средне и долгосрочном периодах – прекращение деятельности значительного числа субъектов хозяйствования, имеющих отношение к туристической сфере. Существует тесная взаимосвязь между поставленными целями, определением задач, выбранными методами и последствиями осуществления управления. Так, при одинаковых целях и задачах упор на применение силового метода будет способствовать вынужденному бездействию или прекращению деятельности субъектов туризма. Использование экономического метода будет более ориентировано на процветание, чем на вынужденное бездействие или прекращение деятельности субъектов туризма. Психологический метод призван способствовать процветанию. С другой стороны, существует зависимость между тем, что мы хотим получить (процветание, вынужденное бездействие или прекращение деятельности), и соответствующими целями, задачами, методами. Для того, чтобы государству добиться процветания туристической отрасли, оно должно ставить цели, определять задачи и выбирать методы их достижения, понятные и поддерживаемые обществом. Здесь придётся задуматься о слаженности работы государства и общества, а этого не возможно добиться без обеспечения выгоды участия в этом процессе как государства, так и субъектов туристического рынка. В случае, если государство выбирает другой путь, оно неизбежно в краткосрочном плане вызывает массовое вынужденное бездействие субъектов туристического рынка, а в средне и долгосрочном периодах – прекращение их деятельности.

Управленческий процесс на низшем уровне также включает в себя подготовку к управлению, процесс управления и результат управления.

**Подготовка к управлению** (см. рис.4) начинается с получения сигнала со стороны государства. Таким побудителем к действию является управление, осуществляемое государством, которое включает в себя подготовку, процесс и результат управления.

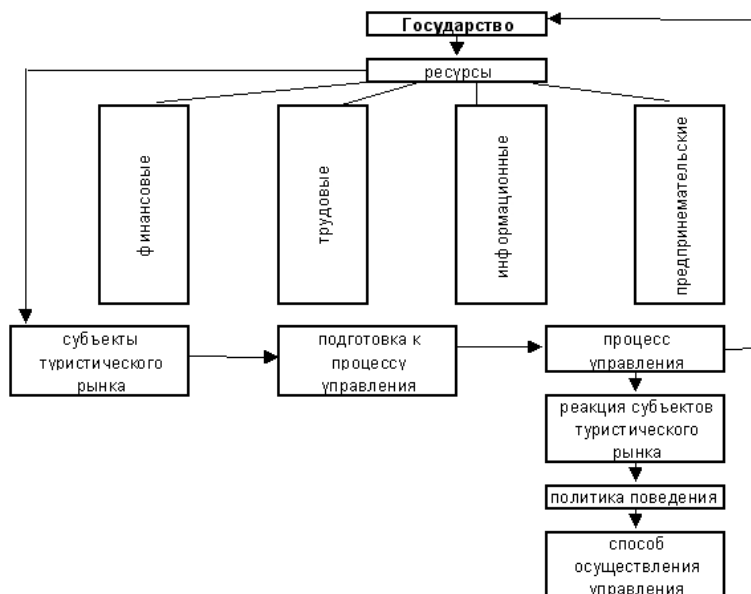


Рис. 4. Подготовка к управлению на микроуровне.

Для того, чтобы побудить субъектов туристического рынка к действию, государство использует имеющиеся в его распоряжении ресурсы: предпринимательские, информационные, трудовые, финансовые. Предпринимательские ресурсы государства – это его способности к правильной организации туристического процесса, чтобы он приносил выгоду всем его участникам. Информационные ресурсы должны, с одной стороны, довести политику государства в сфере туризма до всех участников туристического процесса, и в то же время помочь получить обратную реакцию. Трудовые ресурсы – это кадры на микро и макроуровне для превращения туристических возможностей в туристическую реальность. И, наконец, финансовые ресурсы выступают источником финансирования предпринимательских, информационных и трудовых ресурсов. Полученный от государства сигнал трансформируется субъектами туристического рынка в конкретную реакцию.

С этого момента начинается **процесс управления** (см. рис.5).

Реакция субъектов туристического рынка в зависимости от типа подаваемых государством “сигналов” отличается и выражается в виде поддержки, молчания или возражения. Причём, если поддержка – это явно положительная реакция общества на действия государства, возражение – явно негативная, то молчание может быть как положительной, так и отрицательной реакцией на действия государства. На основании этого формируется политика поведения субъектов туристического рынка, которая может иметь законный или незаконный способ осуществления. Так, явная поддержка действий государства со стороны общества приведёт к доминированию законного способа осуществления политики поведения. Существует прямая и обратная связь между способом осуществления деятельности субъектами туристической отрасли и

политикой государства по отношению к ним. Если субъекты хозяйственной деятельности работают в правовом поле, то государство должно поощрять такую деятельность посредством снижения налогообложения, размещения госзаказов, обучением специалистов таких компаний за счёт средств бюджета и т.д. **В конечном итоге** политика поведения субъектов туристического рынка приводит к неким **результатам работы** (см. рис.6), которые выражаются в количестве уплаченных государству налогов, способности выполнять свои обязательства перед всеми участниками рынка конкурентоспособности, решение проблем с занятостью населения, повышение имиджа туристической отрасли на международном рынке, создание инноваций и т.д.

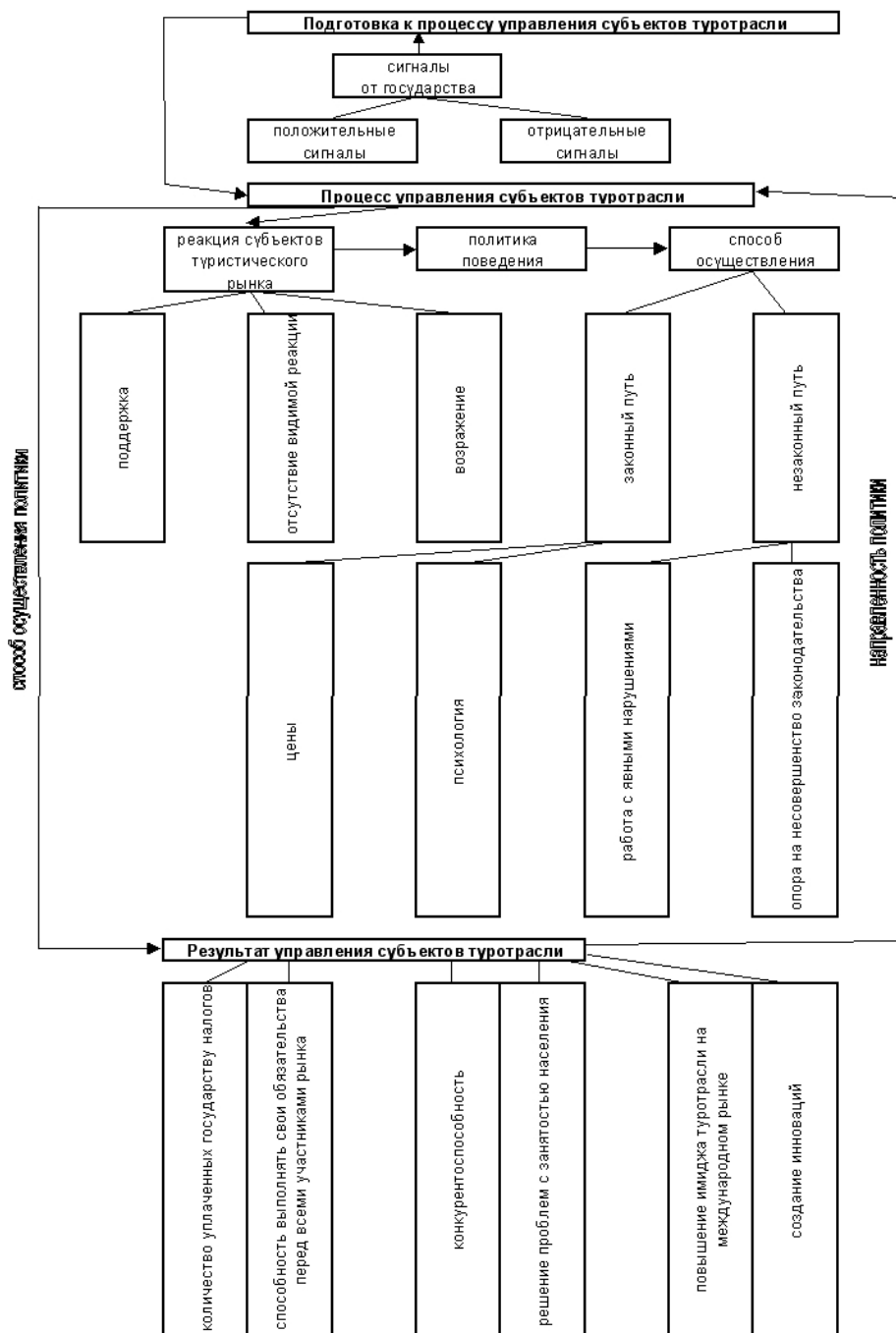


Рис. 5. Процесс управления на микроуровне.

Необходимо отметить, что данные о реакции участников туристического рынка на действия государства, становятся достоянием государства в виде соответствующей информации. Такие сведения поступают из следующих источников: данные статистики, проведение маркетинговых опросов, организация круглых столов проведение научных исследований, постоянно действующие комиссии. Получив такую информацию, государство готовит ответные шаги. Это может быть поиск компромиссов, уступки бизнесу или отстаивание принципов.



Для достижения оптимальной эффективности работы туристической отрасли (см. рис.7) необходима совместная работа государства и субъектов туристического рынка, а значит надо задуматься над тем, как осуществлять это совместное взаимодействие.

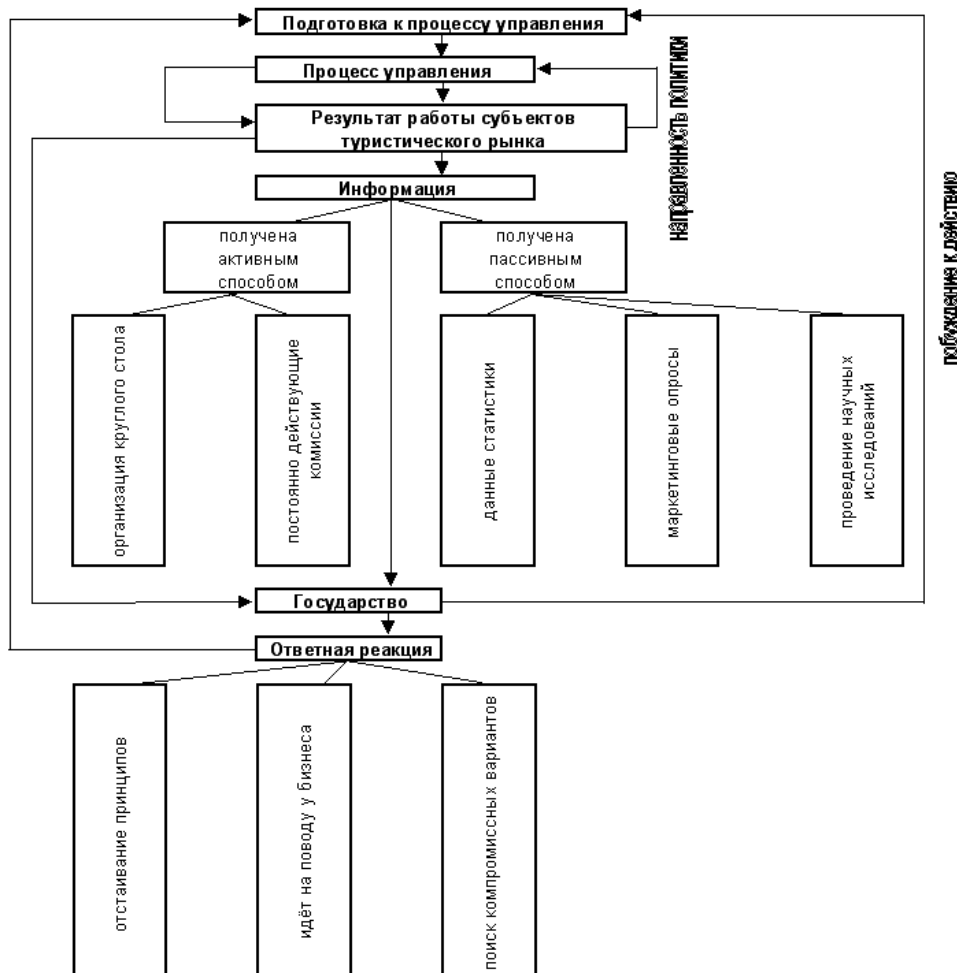


Рис. 6. Результат управления на микроуровне.

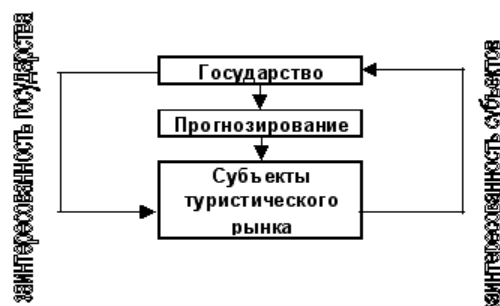


Рис. 7. Совместная работа государства и субъектов туристического рынка по достижению эффективности работы туристической отрасли.

Субъектов туристического рынка волнует процесс взаимодействия с государством. Государство же волнуется решение социальных вопросов. Отсюда оно нуждается в информации, которая позволит ему улучшить результаты работы туристической отрасли. Такие данные должны дать всеобъемлющую картину состояния дел в туристической отрасли и в то же время повлиять на их основании делать точные прогнозы того, что может произойти. Сюда относятся следующие аспекты (см. рис.8): предмет прогнозирования, методы прогнозирования, проверка результатов прогнозирования, взаимосвязь исходных данных с прогнозируемыми, форма представления результатов прогнозирования.

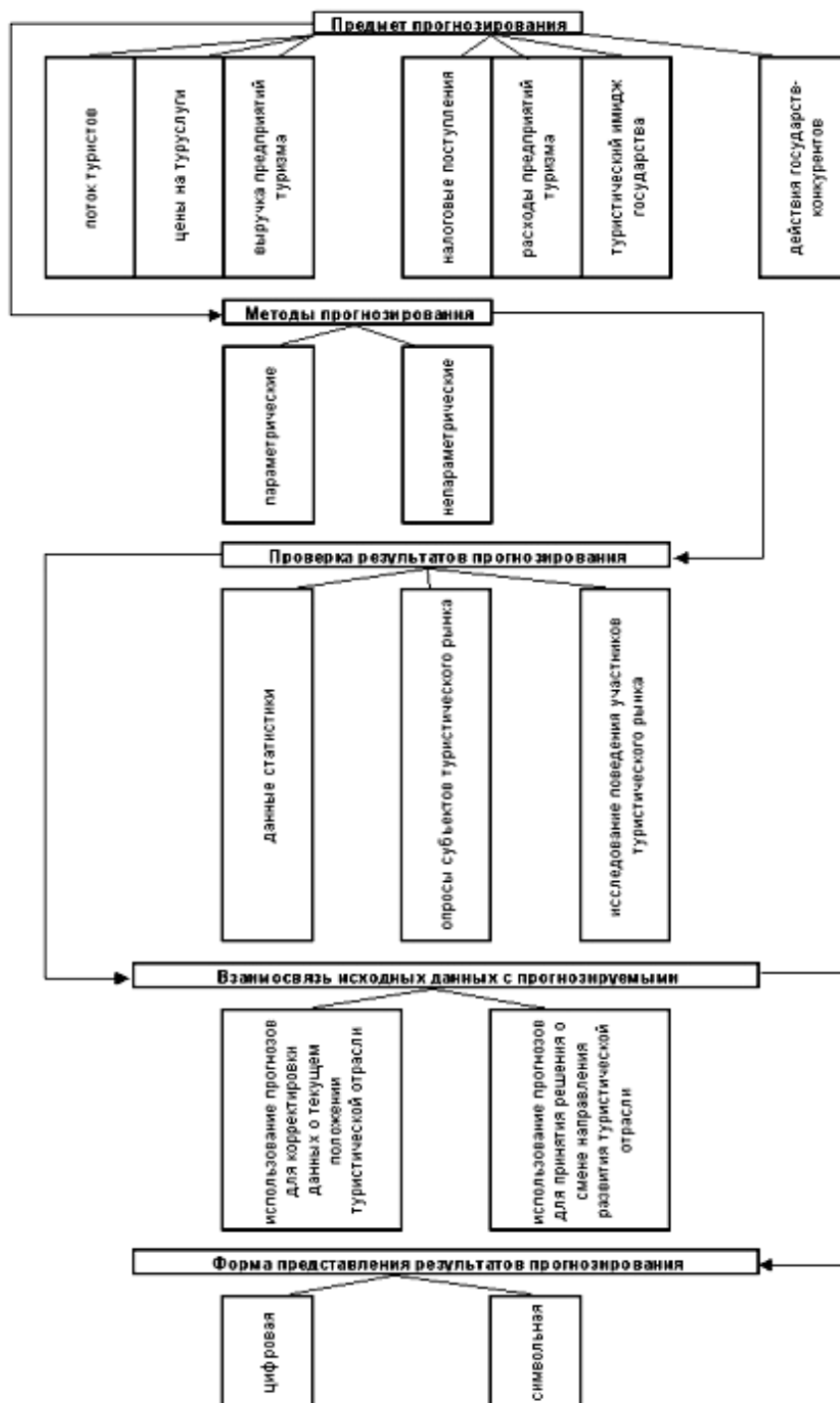
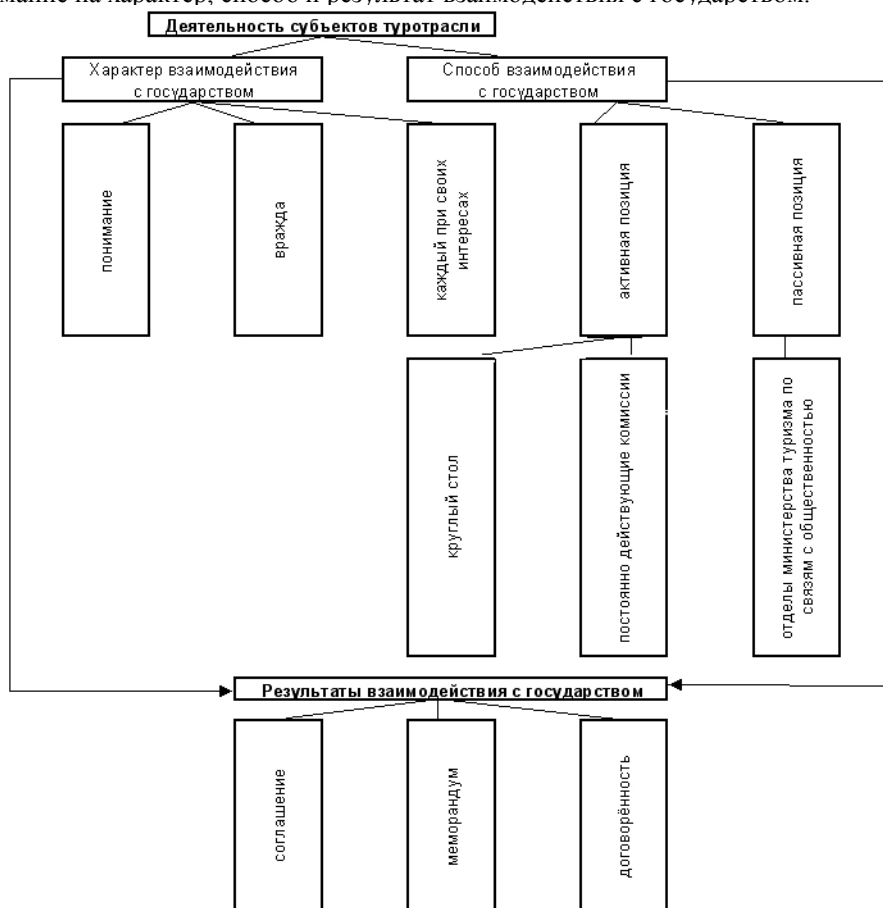


Рис. 8. Прогнозирование результатов работы туристической отрасли на макроуровне.

Начинать нужно с определения предмета прогнозирования. Перечень аспектов здесь достаточно широк: это может быть туристический поток, цены на туристические услуги, выручка предприятий туризма, поступления в виде налогов, расходы предприятий туризма, туристический имидж государства, действия государств-конкурентов. Что касается методов прогнозирования, то они бывают параметрические и непараметрические. Делая выбор, необходимо учесть, что линейные методы покажут явную закономерность, имеющую экономический характер. Проверка результатов прогнозирования осуществляется посредством статистики, опросов, исследований. Однако, данные статистики, обладают четырьмя главными недостатками: Во-первых, они дают слишком сглаженную картину (за счёт усреднения). Во-вторых, они характеризуют только экономические процессы. В-третьих, в статистике мало обращается внимания на скорость изменения экономических данных. В-четвёртых, данные статистики носят не совсем достоверный характер, так как они не учитывают психологию принятия решений субъектами хозяйствования. С этой точки зрения данные опросов являются более надёжными. Во-первых, здесь легко можно устранить недостатки усреднения, с которыми сталкивается статистика. Во-вторых, такая информация характеризует всё происходящее с психологических позиций, то есть позволяет

посмотреть на проблемы в том ракурсе, который не доступен для обычной статистики, то есть речь идёт о выявлении скрытых закономерностей. Исследование же поведения участников туристического рынка – это анализ с целью выявления глубинных особенностей в принятии ими решений, а также краткосрочных и долгосрочных тенденций в осуществляемой ими деятельности. Очень важна для государства взаимосвязь исходных данных с прогнозируемыми. Здесь стоит обратить внимание на то, что государством данные прогнозов могут быть использованы или для изменения представлений о текущем состоянии дел, или для принятия решений о смене направления развития. Форма представления результатов прогнозирования может быть цифровой или символьной. Цифровые значения дают количественную характеристику ситуации. Символьные же данные способны передать существующие взаимосвязи, подойти к проблеме системно, то есть речь идёт о качественной характеристике ситуации. Субъекты туристического рынка хотят повышения комфортности осуществления туристической деятельности (см. рис.9). Для этого они обращают внимание на характер, способ и результат взаимодействия с государством.



**Рис. 9.** Эффективность работы туристической отрасли с позиции субъектов туристической деятельности.

Характер взаимодействия государство – субъекты туристического рынка может выражаться в виде понимания, непонимания и нежелания с обеих сторон идти на компромисс. В последнем случае ни бизнес, ни государство не слышат друг друга. Понимание предполагает, что государство и субъекты туристического рынка умудряются найти компромиссные решения. Способ взаимодействия государства и субъектов туристического рынка может проявляться в виде активной или пассивной позиции. Активную позицию государство занимает, если оно имеет демократический стиль управления. Это означает, что государство выступает инициатором всех изменений и готово идти на диалог с обществом. Результаты взаимодействия государства и субъектов туристического рынка могут быть оформлены в виде договорённости, соглашения, меморандума. Договорённость – согласованное устное взаимодействие, соглашение – это узаконенное на бумаге взаимодействие, меморандум – письменное изложение взглядов на проблему.

**Выводы.** 1. Предлагаемый организационно-экономический механизм позволяет добиться взаимовыгодного сотрудничества между государством и субъектами туристического рынка и определяет направления этого взаимодействия. 2. В представляемом организационно-экономическом механизме уделяется внимание психологическим аспектам взаимодействия государства и субъектов туризма. 3. Указанный организационно-экономический механизм открывает перед государством новые пути изменения и совершенствования управления туристической отраслью.

**Предполагается дальнейшее** применение организационно-экономического механизма в экономико-математической модели эффективного управления туристической отраслью.

**Источники и литература:**

1. Берестовой А. А. Организационно-экономический механизм управления туризмом в Приморском крае : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / А. А. Берестовой. – Владивосток, 1999. – 148 с.
2. Биль М. Механизм государственного управления туристической отраслью / М. Биль. – К. : Нац. академия гос. управл. при Президенте Украины, 2009. – 40 с.
3. Гаценбиллер Н. Ю. Организационно-экономический механизм управления устойчивым развитием региональной туристско-рекреационной системы : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Н. Ю. Гаценбиллер. – СПб., 2008. – 192 с.
4. Хайдуков Д. С. Экономические механизмы управления курортным комплексом : дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Д. С. Хайдуков. – М., 2010. – 163 с.
5. Чечель А. А. Усовершенствование государственных механизмов управления развитием туризма в Украине : дис. ... канд. наук по гос. управлению: 25.00.02 / А. А. Чечель. – Донецк, 2003. – 204 с.

**Паршин Ю.І.****УДК 330.015:330.105****ВИЗНАЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ ЯК ОСНОВИ ПОБУДОВИ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО УПРАВЛІННЯ ГІРНИЧОДОБУВНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ**

**Постановка проблеми.** Вугільне виробництво, як в Україні, так і в інших країнах характеризується складністю виробничої структури підприємств з видобутку вугілля, динамічністю процесу функціонування шахт, а також необхідністю оцінки ступеня досягнення цілей виробництва з позиції багатьох аспектів діяльності. Це зумовлює різноманітність управлінських функцій і різносторонність управлінських завдань, які необхідно вирішувати з метою формування дієвої структури управляючої системи з урахуванням взаємодії її компонентів.

**Аналіз останніх публікацій.** Питання ефективності управління цікавили людство на всіх етапах його розвитку. Вчені, дослідники та філософи намагалися і намагаються внести свій внесок з поясненнями, уточненнями, пропозиціями стосовно цього питання. Можна також відзначити, що сучасні автори в роботах з управління пропонують свій перелік відповідних функцій, трактувань щодо визначень з метою підвищення ефективності такої діяльності як управління. Свого часу цими питаннями займалися і займаються такі вчені як Мескон М. Х., Райзберг Б. А., Фатхутдінов Р. А., Козлова О. В., Попов Г. Х., Пітер Ф. Друкер, Агафонова Л. Г., Рога О. В., Буряковський В. В., Кармазін В. Я., Каламбет С. В., Воеводін С. А., Москаленко В. П., Опарін В. А., Осипов Ю. М., Шеремет О. Д., Сайфулін Р. С. та ін. Актуальність цих питань з часом не зменшується, а враховуючи динамічний розвиток і використання нових інноваційних технологій у всіх сферах виробничої діяльності, можна сказати, що актуальність цих питань висока і зараз.

**Невирішеними аспектами проблеми** є науково-методологічні аспекти щодо визначення функцій управління і функцій діяльності, дослідження їх взаємного впливу на виробництво та встановлення інформаційних зв'язків при здійсненні управління підприємством.

**Метою статті** є дослідження взаємодії управлінських функцій та функцій діяльності з визначенням інформаційних зв'язків для створення основи щодо здійснення інформаційного управління гірничодобувним підприємством.

**Викладання основного матеріалу.** За результатами аналізу джерел з управління можна констатувати, що спостерігається єдність розуміння «управлінської функції» дослідниками, що працюють у різних галузях економіки [1, 2] та трактують управлінські функції як вид діяльності, який є заснованим на розподіленні та кооперації менеджменту і характеризується певною однорідністю, складністю і стабільністю дій на об'єкт і суб'єкт управління. Стосовно гірничодобувного виробництва, під управлінською функцією маємо розуміти комплекс робіт з управління, споріднених за ознакою єдності щодо їх змісту. Здійснити управлінську функцію – це означає реалізувати управлінські рішення та виконати комплекс робіт з управління підприємством.

Управлінська функція, на нашу думку, є об'єктивно необхідною сукупністю процесів інформаційної дії суб'єкта управління на керований об'єкт на певній стадії його функціонування. Вона полягає у цілеспрямованій переробці інформації і здійсненні її руху у напрямку до керованого об'єкту з подальшою дією на цей об'єкт. Відрізняються управлінські функції способами і методами інформаційних дій на об'єкт управління, сферою розповсюдження і спрямованістю цих дій, а також внутрішнім змістом.

Необхідно також відзначити, що в управлінських функціях розкривається сутність процесу управління. За їхньою допомогою рівні управління здійснюють відповідну дію на господарську діяльність підприємства. Реалізуються управлінські функції шляхом виконання певного переліку робіт і вирішення управлінських завдань.

Щодо переліку і класифікації управлінських функцій, в даний час єдиної, загальноприйнятої думки немає [2, 3, 4].

Проте з даного питання можна відзначити дві основні причини щодо різноманітностей у думках:

- використовується неоднаковий ступінь деталізації управлінських функцій;
- спостерігається зміщення понять «функція управління» і «функція діяльності».