

Сотник І.М., Старченко Л.В.
УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИМИ ТРАНСФОРМАЦІЯМИ В УМОВАХ
ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ УКРАЇНИ

Постановка проблеми. Сучасний характер розвитку науково-технічного прогресу, скорочення термінів впровадження його досягнень у практичну діяльність суб'єктів господарювання відкривають нові можливості для комплексного вирішення економічних, соціальних, екологічних проблем, зростання якості життя населення. Проблема підвищення добробуту має свою специфіку у пострадянських країнах, у тому числі в Україні, де ринкові процеси супроводжуються гострими негативними соціальними наслідками, зокрема, розповсюдженням бідності, посиленням матеріальної і соціальної диференціації, психологічною дезадаптацією і т.д., що стає причиною соціальної напруженості, управлінської кризи, нестабільності в суспільстві. Перехід вітчизняної економіки до інноваційної моделі розвитку, доцільність якого обґрунтовується останнім часом провідними науковцями та державними діячами, означає чергову хвилю соціально-економічних перетворень. Отримання максимальної користі від зазначених трансформацій можливе за умови дослідження як позитивних, так і негативних їх наслідків, формування ефективних механізмів управління цими процесами в Україні.

Аналіз публікацій з проблематики дослідження. Проблемам переходу економіки України до інноваційного розвитку присвячені наукові дослідження В. Гесця, С. Дорогунцова, О. Амоші, Ю. Бажала, С. Ілляшенка та ін. Питання управління соціально-економічним розвитком в сучасних умовах розглядаються у працях таких науковців, як В. Момот, В. Точилін, О. Фесенко та ін. Водночас, незважаючи на широту охоплених вченими проблем, без належної уваги залишаються питання дослідження негативних наслідків соціально-економічних трансформацій в інноваційній економіці, формування управлінських механізмів їх корегування. Крім того, недостатньо розробленими є підходи до визначення та оцінки якості життя в умовах трансформаційних процесів, що переважно ґрунтуються на врахуванні соціальних та економічних чинників, ігноруючи екологічні.

Постановка завдання. Обґрунтування необхідності включення екологічних факторів в оцінку якості життя населення та дослідження проблем управління соціально-економічними трансформаціями в умовах інноваційного розвитку України сформувавши завдання даного дослідження.

Результати дослідження. Необхідність переходу економіки України до інноваційної моделі розвитку обґрунтовується багатьма українськими вченими. Передбачається, що такий перехід повинен супроводжуватися прискоренням розвитку науково-технічного прогресу, розширенням сфери застосування інформаційних технологій, інноваційним ресурсозбереженням, трансформацією структури економіки у напрямку зниження частки ресурсоемних видобувних і переробних галузей та зростання частки сфери послуг і сектора знань. У соціальному плані прогнозується, що наслідком переходу повинно стати покращення якості життя населення.

Традиційно поняття якості життя пов'язується з соціально-економічними чинниками суспільного розвитку, і являє собою соціологічне і культурологічне поняття, що виражає якість задоволення матеріальних і культурних запитів і потреб людей: якість харчування; якість і модність одягу; комфорт житла; якість освіти, охорони здоров'я, сфери обслуговування, навколишнього середовища; структуру рекреації; ступінь задоволення потреб в об'єктивній інформації, змістовному спілкуванні, знаннях, творчій праці; рівень стресових станів; структуру розселення і т.п. [1]. На наш погляд, в сучасних умовах активізується роль екологічних факторів у забезпеченні певного рівня якості життя населення (рис. 1). Це обумовлює необхідність їх більш детального врахування для оцінки якості життя при переході економіки України до інноваційної моделі розвитку.

Інтенсивне використання природного капіталу у вітчизняній індустріальній економіці обумовлює не лише зменшення його обсягів, але й високі рівні забруднення довкілля, що негативно впливає на основні соціально-економічні показники. Наприклад, Чорнобильська аварія призвела до масштабних економічних збитків та реалізації багатовитратних програм соціального захисту постраждалого населення, в той час як ці кошти можна було використати на соціально-економічний розвиток. Сьогодні Україна гостро відчуває негативні зміни в екологічній ситуації, що виявляються у підвищенні рівнів захворюваності населення, зростанні випадків інвалідності, насамперед, дитячої, виробничого травматизму і т.д. [2, 3].



Рис. 1. Складові, що формують якість життя населення

Зменшення обсягів забруднення навколишнього природного середовища на основі впровадження інноваційних ресурсозберігаючих технологій, підвищення наукоємності виробництва забезпечить покращення стану здоров'я населення, зменшення кількості випадків професійних захворювань і виробничого травматизму.

зму, поліпшення умов праці, зниження частки важкої і монотонної та підвищення частки кваліфікованої праці у виробничих процесах. Крім того, матиме місце підвищення реальних доходів населення внаслідок скорочення частки ресурсних платежів у сімейному бюджеті, зростатиме творча складова діяльності працівників, що створить передумови для розширення перспектив професійного вдосконалення, запровадження гнучких графіків роботи, появу можливостей працювати вдома, зростання загального рівня зайнятості і, у підсумку, сприятиме підвищенню якості життя.

Декларуючи можливі соціальні вигоди, які несе у собі перехід до інноваційної моделі розвитку, слід вказати на потенційні проблеми, пов'язані з соціально-економічними трансформаціями економіки України (рис. 2). Розглянемо основні моменти, що стосуються зазначених проблем.

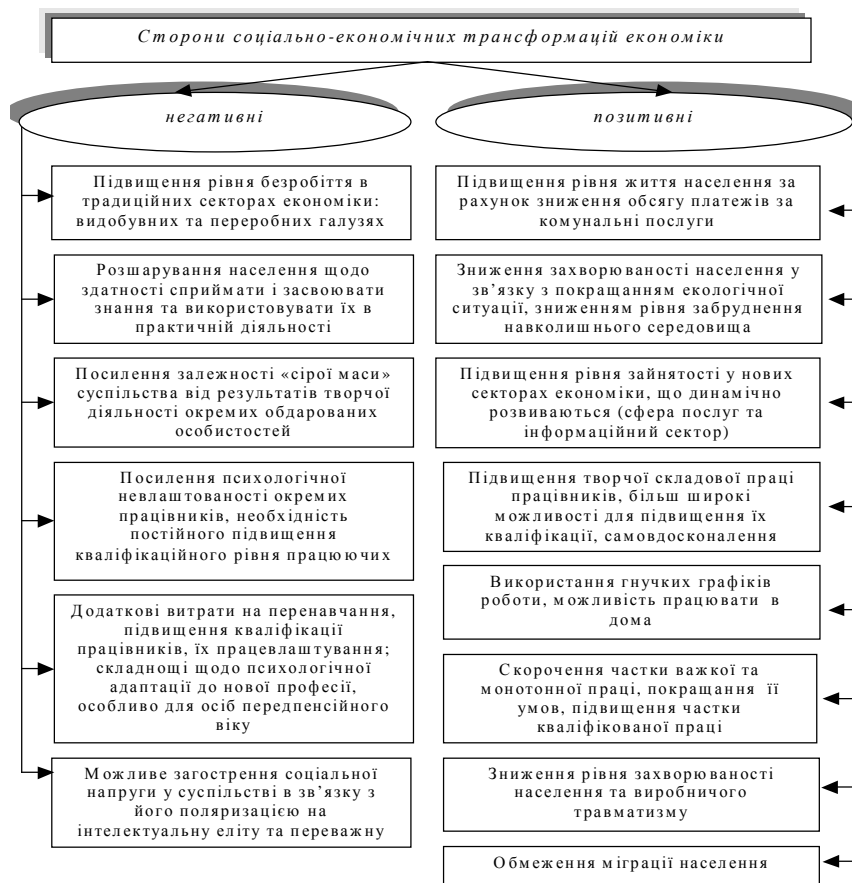


Рис. 2. Сторони соціально-економічних трансформацій економіки України при переході до інноваційного розвитку

По-перше, зміна структури зайнятості населення, обумовлена процесами реструктуризації національної економіки. В перспективі розвиток інноваційних технологій має забезпечити швидке зростання кількості робочих місць у сфері послуг та формування нового сектору економіки – сектору знань. Останній відіграє сьогодні помітну роль у розвинених країнах світу, поступово збільшуючи свою частку у виробництві валового внутрішнього продукту. В той же час очікується скорочення зайнятості у видобувних та переробних галузях, що викличе необхідність вжиття заходів, спрямованих на працевлаштування звільнених працівників, перепідготовку, підвищення кваліфікації кадрів, психологічну адаптацію до нової професії тощо. Таким чином, зростатимуть витрати бюджетів різних рівнів на програми соціального захисту та працевлаштування населення. Як свідчить досвід розвинених країн, негативні тенденції підвищення рівня безробіття у традиційних галузях повністю компенсуватимуться зростанням зайнятості у нових секторах економіки. Однак для цього необхідне формування та реалізація виваженої державної політики зайнятості, спрямованої на стимулювання створення нових робочих місць у сфері послуг і секторі знань та соціальний захист працівників, які втратили роботу у традиційних галузях. Крім того, політика зайнятості має бути підкріплена змінами у податковому, трудовому законодавстві, державним сприянням розвитку інноваційних технологій в Україні.

По-друге, підвищення вимог до рівня кваліфікації працівників та необхідність постійного професійного зростання. Перехід національної економіки до інноваційної моделі розвитку, з одного боку, суттєво розширює можливості професійного самовдосконалення працівників, з іншого – може призвести до формування класу аутсайдерів, тобто людей, які внаслідок своїх природних особливостей не здатні засвоювати та застосовувати нові знання, постійно навчатися. Дії держави щодо вирішення цього питання можуть полягати у

розробленні всеукраїнських програм соціальної адаптації працівників, створенні антикризових центрів соціальної та професійної підтримки, головним завданням яких є пошук робочого місця для конкретної людини, праця на якому забезпечувала б їй гідне існування та найповнішу професійну реалізацію.

По-третє, зростання соціальної напруженості у суспільстві внаслідок його поляризації на інтелектуальну еліту та переважну більшість. Важливим наслідком інноваційного розвитку є формування постіндустріального суспільства, основою якого є знання. Оскільки, як уже зазначалося, люди характеризуються різними можливостями щодо засвоєння, використання та продукування нових знань, в перспективі слід очікувати на об'єктивний поділ суспільства на „сіру масу” та малочисельну інтелектуальну еліту, зростання залежності більшості членів суспільства від результатів творчої діяльності найбільш талановитих особистостей. В зв'язку з цим, на державному рівні потрібно вжити попереджувальні заходи щодо згладжування соціально-розшарування, удосконалити механізми перерозподілу доходів населення з урахуванням цього фактору.

Висновки. Таким чином, перехід до інноваційної моделі розвитку України, заснованої на широкому використанні новітніх інформаційних, ресурсозберігаючих технологій, здатний забезпечити суттєве покращення якості життя населення порівняно з існуючим станом. При цьому повинні враховуватися не лише соціальні та економічні, але й екологічні фактори впливу на якість життя з огляду на зростаючі екологічні обмеження функціонування економічних систем.

Проте, інноваційний розвиток також не виключає соціальних проблем, лише трансформуючи їх в іншу площину. Можна прогнозувати, що у майбутньому соціальні проблеми перейдуть з категорії «досягнення матеріального благополуччя» швидше в категорію «досягнення психологічного комфорту» членів суспільства. Водночас, матеріальні питання не будуть вирішені повністю, оскільки виділення інтелектуальної еліти неминуче призведе до зростання матеріального добробуту цієї частини суспільства, порушуючи принцип соціальної справедливості. Отже, можна говорити про задоволення одних матеріальних потреб та виникнення інших, якісно нових, тобто перехід суспільства на більш високий щабель соціального розвитку. Для безболісного здійснення цього якісного стрибка слід удосконалювати існуючі і розробити нові ефективні механізми управління соціально-економічними трансформаціями.

Джерела та література

1. Хоруженко К. М. Культурология. Энциклопедический словарь. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1997 – 640 с.
2. Статистичний щорічник України за 2005 рік / Держкомстат України; За ред. О.Г. Осауленка. – К.: Вид-во “Консультант”, 2006. – 576 с.
3. Статистичний збірник "Довкілля України" за 2004 рік/ Державний комітет статистики України: за редакцією Ю.М.Остапчука. – К., 2005. – 260 с.

Харичев В.В.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ К УСЛУГАМ ГОСТИНИЦ И ТУРИСТСКО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ

Рост конкуренции приводит к увеличению усилий и затрат на привлечение новых клиентов, поэтому целесообразно разработать систему мероприятий по удержанию своих клиентов и превращению их в постоянных (лояльных). В связи с тем, борьба ведётся не за рынки, а за клиентов, известный испанский профессор маркетинга Джо Понс называет современный маркетинг клиентингом.

Причем мировой опыт показывает, что фирмы уже обращаются не к отдельным группам потребителей, а к конкретным клиентам. Это стало возможным благодаря развитию технологий, позволяющих накапливать и анализировать информацию о каждом клиенте.

В настоящее время в туристических фирмах АРК программы поощрения постоянных клиентов пока являются редкостью. К этому выводу привёл анализ 160-ти гостиниц и туристско-оздоровительных комплексов (ток) Крыма. Выборка такого числа респондентов является репрезентативной.

К сожалению, не только в практической деятельности, но и в теоретических разработках посвященных сфере туризма вопросам привлечения и удержания потребителей уделяется недостаточное внимание.

Основываясь на работах Ф. , который считает, что издержки по привлечению нового клиента в пять раз больше затрат, необходимых для сохранения имеющегося, П. Дайля, уделяющего внимание проблемам формирования круга лояльно настроенных потребителей .В.П. Полищенко и других авторов в статье осуществляется попытка дать методические рекомендации по обеспечению лояльности потребителей к услугам гостиниц и ток Крыма.

Анализ показывает, что маркетинговые мероприятия, ориентированные на клиента турфирм целесообразно разделить на две группы:

1. Те, которые увеличивают стоимость (полезность) услуг для определённых групп потребителей путём предоставления им экономических преимуществ (лояльность, движимая стоимостью);

2. Те, которые благодаря формальной и неформальной коммуникации, а также взаимодействию между поставщиком и потребителем усиливают интенсивность контактов, повышают доверие и стабилизируют удовлетворённость туристическими услугами (лояльность, движимая контактами).