

УДК 338.48

ТУРИЗМ КАК СТУПЕНЬ СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ

Дихтярь А.И.

*Таврический национальный университет имени В.И. Вернадского, Симферополь, Украина
E-mail: dadicy@iua*

Анализируются, отвечающие мировым вызовам и национальным интересам, проблемы приоритетного социально-информационного развития индустрии туризма в Украине и АР Крым.
Ключевые слова: информация, туризм, тенденции, инновации, персонал, управление знаниями

Постановка проблемы. Колоссальный рост мирового объема информации и, определяемые этими факторами глобальные трансформации при дефиците ресурсов жизнеобеспечения, обуславливают необходимость инновационного развития всех отраслей экономики. Мировая экономика была совершенно не готова к негативным вызовам финансово-экономического кризиса 2008-2010 гг. Если анализировать ситуацию комплексно, то кризис – это новая точка отсчета глобальных трансформаций всей экономической системы на пути от финансово-консервативных устоев к социально ориентированным, основанным на информационно-инновационных технологиях, парадигмах и организационных структурах инновационного развития информационного общества. Постоянно растет потребность в инновационно мыслящем персонале соответствующей компетенции. Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) превратились в бизнес-актив, который непосредственно влияет на развитие бизнеса, в частности, туристического, технологичность которого является суровой необходимостью выживания: успешнее тот, кто оперативнее и качественнее доведет до клиента (агентства или туриста) информацию о турпродукте, быстрее и качественнее обслужит клиента.

Исходя из этого, **целью исследования** является анализ новых задач кадровой политики, социальной информатизации туристических возможностей Крыма в процессе развития индустрии туризма и интеграции Украины в единое информационное пространство.

Анализ последних исследований и публикаций. Мир определяется с новой экономической моделью – не сырьевой, а информационной. Наибольшее значение в мировой торговле услугами к 2020 году, по прогнозу WTO, будут иметь туризм и транспорт. Реальные выгоды от развития туристического кластера в благоприятных условиях появляются только через 5-7 лет упорного продвижения к поставленной цели при всемерном мотивировании и поощрении экономического интереса, предпринимательской инициативы, тотальной информатизации, содействующей продвижению и внедрению инноваций, интеграции кластерных технологий консолидированного сотрудничества в результат [1]. «Зеленые технологии» набирают все большую популярность и реализуются в инфраструктурном обеспечении индустрии туризма, уже сейчас

способствуя возобновлению энергии и бережному отношению к окружающей среде. Существующие наработки позволяют предполагать, что тотально компьютеризированные средства передвижения и доставки станут безопасными и экологичными, а всевозможные медиаустройства позволят им не только эффективно взаимодействовать между собой, но и предоставлять потребителю оптимально лучшее информационное представление о реальной обстановке как локально, так и глобально.

Исследование «Новая эра устойчивого развития», в процессе которого была опрошена тысяча первых лиц компаний со всего мира, показало, что термин «устойчивое развитие», который появился в недрах ООН в экологическом ракурсе, стал гораздо более широким понятием, включающим также корпоративное управление и социальные аспекты. Стало очевидным, что бизнес не может быть действительно социально ответственным, если нет гражданского общества, которое этого требует, покупателя, который этого требует, и правительственных структур, которые оказывают эффективную помощь бизнесу.

Основные результаты исследования. В настоящее время количество доступной информации гораздо больше, чем человек может усвоить. Информационные компьютерные технологии способствуют прозрачности и облегчают общественности доступ к информации. Между тем, на предприятиях часто наблюдается переизбыток ненужной и недостаток необходимой оперативной управленческой информации, большая инерция в реализации управленческих решений. Некоторые исследователи считают, что через 10 лет ключом к успешной карьере станет способность выносить информационный шум и умение работать с оппонентами. Стратегия государственного регулирования в данной сфере должна быть нацелена на упреждение возможных рисков освоения нового этапа партнерства общества и технологий, а научная мысль – концентрироваться на системном анализе необходимого уровня компетенций и способов его обеспечения на рынке труда в ближайшие 5-10 лет.

По оценке аналитической компании Gartner, в 2011 году мировые расходы на ИКТ составят \$2,6 триллионов, а в 2012 году вырастут еще на 3,9%, достигнув \$2,7 триллионов. Несмотря на снижение темпов роста (изначально в 2011 году прогнозировалось увеличение рынка на 5,9%) и непростые экономические условия, компании продолжают инвестировать в ИКТ [2]. Значительно вырос объем данных, используемых для управления бизнесом. Логической основой корпоративных структур становятся системы управления контентом, хранилища данных, специализированные файловые системы, тесно связанные с сервисами данных и метаданных. Социальными сетями уже пользуется более 1,2 млрд. человек, то есть 20% населения мира. В ближайшее время стоит ожидать более широкого вовлечения в корпоративную среду социальных инструментов, в особенности в областях взаимодействия с клиентами, управления кадрами и знаниями, а темпы роста расходов на публичные службы достигнут 19% в год.

На смену бумажным деньгам и кредитным карточкам приходят персональные электронные устройства. Адаптация сайтов и написание пользовательских приложений для финансово-кредитной сферы стало, в большей

степени, прерогативой брендов, работающих в высоком ценовом сегменте. В 2010 году инсталляционная база мобильных ПК и смартфонов превысила инсталляционную базу десктопов. Появление планшетных ПК на рынке стало новым видением мобильного интернет-устройства, используемого и для развлечений, и для решения бизнес-задач. В то время, как обычная торговля продолжает стагнировать, к 2016 году планшетом будет пользоваться каждый восьмой житель планеты. Данные исследовательской компании IPSOS свидетельствуют о том, что после приобретения планшета их владельцы чаще совершают интернет-покупки. Причем у тех, кто имеет и смартфон, и планшет частота покупок вдвое выше [3]. В Украине владелец планшета — автоматически попадает в социальную группу «средний+» и выше. При этом специалисты отмечают, что к «среднему классу» в Украине относят себя люди со средним доходом на одного члена семьи около 2000 гривен в месяц, а к «низкому» — менее тысячи. Разница между желаемым доходом для нормальной жизни и реальным уровнем достатка, в среднем для всего населения Украины, составляет 2,2 раза. Существуют предположения, что часть этой разницы покрывается за счет теневых доходов. Среди предпринимателей о наличии теневого дохода говорят более трети.

Общепринятые мировые тенденции предполагают, что достаточно высокий уровень образования, все-таки констатируемый в Украине, должен позволять человеку зарабатывать больше. Однако фактический разрыв в доходах между людьми с наиболее высоким и наиболее низким уровнем образования составляет 1,2 раза, а не три-пять раз, как в других странах. Поэтому образ жизни человека становится биографическим решением системных противоречий. Между тем исследование, проведенное компанией Cisco в 14 странах, показало, что желание молодых специалистов и студентов колледжей пользоваться социальными сетями, мобильными устройствами и интернетом на рабочих местах столь велико, что это стало оказывать существенное влияние на выбор работы, причем иногда на второй план отходит даже размер заработной платы [4].

В кризисных условиях, работодатели, отказавшись от таких программ лояльности, реализуемых во многих крупных украинских компаниях в виде медицинской страховки, бесплатного питания и компенсации стоимости проезда, ныне вновь вынуждены о них вспоминать. Пойти на это компании заставила конкурентная борьба и стремление привлечь и удержать квалифицированный персонал при неготовности повышать зарплату. Если раньше наличие социального пакета рассматривалось как расточительность, то теперь это крайне прагматичный шаг и единственное конкурентное преимущество для многих компаний. Самой популярной опцией в социальных пакетах по-прежнему является возможность повышения квалификации. По мнению работодателей, обучение более эффективно, если работник сам частично оплачивает тренинг [5]. При этом, даже самые успешные продолжают учиться, подтверждая, таким образом, концепцию пожизненного образования, которая сегодня принята в Европе и во всем мире. Необходимость в обучении — постоянна, поскольку

постоянно и весьма динамично меняются объемы информации и среда, в которой приходится работать, появляются новые инструменты и технологии.

Современный топ-менеджер должен иметь четкое стратегическое видение ситуации развития бизнеса и уметь адекватно оценивать целесообразность применения тех или иных управленческих инструментов, корректно транслировать цели развития компании персоналу. Организация эффективного взаимодействия с персоналом включает множество разных моментов — от формирования бизнес-процессов (как выстроены технологические процедуры и распределение должностных обязанностей и полномочий) до вопросов эффективной коммуникации (передачи информации от руководителя к подчиненному и обратно) [6].

Концепция «социальной компании» от Gartner выходит далеко за рамки использования технологий социальных медиа и предполагает изменения бизнес-процессов с использованием социальных медиа-платформ для обеспечения сотрудничества таким образом, чтобы персонал, заказчики, поставщики могли непосредственно влиять на создание добавочной стоимости.

В мире постоянно создаются мобильные и экспертные группы, научно-исследовательские центры, новые организационные структуры для тщательного мониторинга глобальных изменений и существующей ситуации в экономике, отягощенной целым спектром эколого-демографических проблем. После состоявшейся в Нью-Йорке презентации "Лучшие инвестиционные возможности в 2011 году в Украине" отмечалось, что ожидаемый прирост 5,1% ВВП, а также перспектива подписания Соглашения о зоне свободной торговли между ЕС и Украиной являются ключевыми аргументами в пользу инвестиционного сотрудничества между Украиной и США, партнерства в сферах энергетики, сельского хозяйства, туризма, инфраструктуры.

По оценкам экспертов, к 2050 году космические туры станут обычным делом при стоимости часового тура в \$50 тысяч. Всевозможные путешествия становятся все более популярными, в том числе и на постсоветском пространстве, для которого, Крым – традиционная дестинация, но требующая существенной модернизации устаревшей или изношенной инфраструктуры и повышения качества предоставляемых услуг. Информация об инновационных достижениях мирового туристско-рекреационного рынка быстро доводится лидерами турбизнеса до потенциального пользователя, поскольку это становится очередным вложением в базу повышения конкурентоспособности и, одновременно, «изюминкой» привлечения потребителей и повышения спроса на услуги. Качество предлагаемых услуг и новые технологии определяют успех в бизнесе. Украинский Интернет является самым быстрорастущим рынком Европы, преодолев барьер проникновения в 30%. Новые приложения дают возможность в социальных сетях бронировать билеты и организовывать туристические поездки, получать информацию о рейсах, отелях, аренде автомобилей, позволяют проложить оптимальный маршрут, подобрать лучшее предложение авиакомпаний на требуемые даты вылета и прилета, в том числе и с мобильного телефона. Украинским туроператорам необходимо адаптироваться к реалиям современного

мирового пространства. Однако отсутствие приемлемого предложения по магистральным перелетам не позволяет делать чартерные программы по соответствующим направлениям[7].

Уникальным шансом для креативного развития внутреннего туризма в Украине станет проведение Евро-2012 в отношении реализации возможностей качественного совершенствования инфраструктуры, умений работать по международным стандартам, мониторинга природных и исторических памятников Украины, предоставления соответствующей информации потенциальному потребителю. В условиях дефицита объектов качественного размещения официальный туроператор УЕФА — компания TUI Travel — указывал на несоответствие уровня украинских гостиниц их ценовой политике. Новые игроки продолжают активно завоевывать туристический и рекреационный рынок Украины, действующие — расширяться, не слишком крупные — объединяться в ассоциации или иным способом консолидировать свои ресурсы с обязательной корректировкой стратегии и улучшением качества кадрового потенциала.

Создание европейских условий для развития туристического бизнеса задекларированы в стратегии продвижения Евро-2012 и намерении развиваться по инновационно-инвестиционной модели с активным использованием научного и человеческого потенциала. Украина является соорганизатором Евро-2012 и четыре принимающих города призваны максимально заинтересовать футбольных фанатов в посещении страны в дальнейшем». Ориентируясь на евроинтеграцию, Украина движется к западной модели восприятия работы и личного времени, что предполагает более эффективную организацию собственного рабочего времени и рабочего процесса в целом для достижения необходимых результатов с меньшими затратами, но большей эффективностью. В потребительскую корзину, которая не обновлялась с 2000 года Госкомстат Украины намерен добавить услуги няни, платную медицину, страхование, аренду жилья и даже покупку ноутбука [8].

Маркетинговая деятельность действительно эффективна только при ориентации на долгосрочные результаты. Топ-менеджер или собственник бизнеса должен постоянно держать контроль над пятью аспектами организации: персонал, качество, маркетинг, денежный поток и его прибыльность. При этом последние исследования человеческого восприятия жизни подтверждают тот факт, что не только правильное чередование периодов работы и отдыха, но и позитивное отношение к жизни помогает защите от болезней, стресса и, тем самым, продлевает годы жизни. Наряду с вредными привычками и наклонностями, стрессы, недостаточная физическая активность и неправильное питание — глобальные проблемы. Эксперты Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) считают, что серьезным препятствием на пути к выбору правильной стратегии является обилие часто противоречивых советов и информации. Достоверная и научно обоснованная информация, правильное управление своими знаниями, устремлениями и креативными действиями, в том

числе по собственной реабилитации и здоровому образу жизни, откроет человечеству дорогу к долголетию.

Свой весомый вклад в человеческое развитие и реабилитацию вносит и туризм, обеспечивая позитивные эмоции, мобильность и расширение горизонтов познания. Эксперты компании Post Office Travel Insurance пришли к выводу, что для того, чтобы работа не «съедала» здоровье, небольшой отпуск надо брать каждые 62 дня. Без полноценного отдыха работник не способен генерировать новые идеи и даже в обычных процедурах допускает ошибки [9].

Несмотря на кризис, весной 2012 года в Каталонии продолжит действовать программа «Europe Senior Tourism», ориентированная на отдых людей старшего поколения в низкий сезон. Указанная социальная программа появилась в 2009 году по инициативе владельцев прибрежных отелей. Воспользоваться предложением могут туристы старше 55 лет, проживающие за пределами Испании, и один сопровождающий член семьи любого возраста. Испанское правительство в сотрудничестве с туристическими агентствами выделяет 130 евро на каждого участника программы. В результате недельная поездка в Испанию стоит всего около 400 евро на человека. При этом, практически треть стоимости оплачивается за счет государства [10].

Специалисты Post Office Travel Insurance на основании проведенного опроса пришли к выводу, что большинство британских молодых людей уже являются продвинутыми интуристами: 79% респондентов в возрасте от 18 до 24 лет заявили, что побывали за границей в среднем четыре раза, не достигнув и 16-ти [11]. Национальный фонд Великобритании готовит специальную туристическую программу, рассчитанную на детей, учитывающую намерения по внесению изменений в список своих задач и целей. Теперь основное внимание организации будет направлено на то, чтобы помочь туристам стать ближе к природе посредством пеших и велосипедных прогулок. Фонд собирается разработать серию живописных маршрутов, общей протяженностью около 160 км, и предложить туристам ряд оздоровительных прогулок по самым красивым местам Британских островов, таким как Озерный край (Lake District) или национальные парки. Также появятся 7 новых велосипедных трасс и даже состоится велосипедный фестиваль. Заметим, что в Киеве первая велопарковка появилась только в мае 2011 года. В свою очередь, в Симферополе состоялось открытие первой в городе велостоянки на 10 велосипедов, появление которой явилось началом популяризации этого вида транспорта и эко- и велотуризма в целом. Пилотный проект стал результатом совместных усилий администрации, студентов факультета управления Таврического национального университета им. В.И.Вернадского и "Велоклуба".

Выводы. В условиях зависимости экономики Украины от внешних условий, в том числе конъюнктуры мирового рынка, крайняя актуальность реализации стратегической цели развития АПК, заложенной в принятой «Стратегии социально-экономического развития АПК на 2011-2020гг.», — достижение устойчивого роста уровня и качества жизни на основе сбалансированной социально-экономической системы инновационного типа, гарантирующей

экологическую безопасность, динамичное развитие экономики и реализацию стратегических интересов Украины, неоспорима.

Управляемость и эффективность реализации Стратегии и видения будущего Крыма как национального и международного центра туризма и рекреации возможна при консолидации усилий и действенного информационного сопровождения с концентрацией на инновациях, повышающих эффективность использования ресурсного и человеческого потенциала.

Осуществление, указанных в стратегических документах мероприятий, позволит значительно активизировать процесс интеграции Украины в единое мировое информационное пространство.

Список литературы

1. Дихтярь А. И. Инновационное развитие предприятий туристского комплекса / А. И. Дихтярь // Ученые записки Таврического национального университета имени В. И. Вернадского. – 2011. – Т. 2 (63), №2. Серия «Экономика и управление» – С. 101-108.
2. Gartner: мировые затраты на ИТ в 2012г. достигнут \$2,7 трлн [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
http://ko.com.ua/gartner_mirovye_rashody_na_it_v_2012_g_dostignut_2_7_trln_58859
3. Компьютеры заставляют покупать [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://markets.eizvestia.com/full/kompyutery-zastavlyayut-pokupat>
4. Социальное самочувствие: мы его теряем? [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://zn.ua/articles/81351>
5. Презент от фирмы [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://focus.ua/economy/197176/>
6. Эффективное взаимодействие с персоналом [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://new-management.info/articles/394/>
7. Чьих будете? [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
http://utg.net.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=813&Itemid=1
8. Госстат добавит ноутбуки и флешки в потребительскую корзину украинцев [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://korrespondent.net/business/economics/1282770-gosstat-dobavit-noutbuki-i-fleshki-v-potrebitelskuyu-korzynu-ukraincev>
9. В отпуск нужно уходить каждые два месяца [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://job.ukr.net/news/v-otpusk-nuzhno-uhodit-kazhde-dva-mesjaca/>
10. Польские пенсионеры с удовольствием пользуются испанской "Europe Senior Tourism" [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.tourua.com/ru/tournews/info-54877.html>
11. Для молодого поколения туризм привычен с детства [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.tourua.com/ru/tournews/info-53641.html>

Поступила в редакцию 01.12.2011 г.

Діхтярь О.І. Туризм як ступінь соціально-інформаційного розвитку / О.І. Діхтярь // Учені записки ТНУ. Серія: Економіка та управління. – 2011. – Т. 24 (63), № 4. – С. 113-119.

Аналізуються, відповідні світовим викликам і національним інтересам, проблеми пріоритетного соціально-інформаційного розвитку індустрії туризму в Україні та АР Крим.

Ключові слова: інформація, тенденції, інновації, персонал, управління знаннями.

Dikhtyar A.I. Innovative development of enterprises of tourism-recreation complex / A.I. Dikhtyar // Uchenye zapiski TNU. Series: Economy and management. – 2011. – Vol. 24 (63), № 4. – P. 113-119.

Answering is analysed world tendencies and national interests of problem of innovative development of tourism and recreation complex in Ukraine and Crimea.

Keywords: information, tendencies, innovations, personnel, knowledge management.