

Метеленко Н.Г.

доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри інформаційної економіки, підприємництва та фінансів
Інженерного навчально-наукового інституту
Запорізького національного університету

Семенов А.Г.

доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри економіки Інституту економіки
Класичного приватного університету, м. Запоріжжя

Ярошевська О.В.

доктор економічних наук, доцент,
професор кафедри економіки підприємства Інституту економіки
Класичного приватного університету, м. Запоріжжя

Metelenko Natalia

Doctor of Economics, Professor,
Head of the Department of Information economics,
Entrepreneurship and Finance
Engineering Educational-Scientific Institute of
Zaporizhzhya National University

Semenov Andrii

Doctor of Economics, Professor,
Head of the Department of Economics, Institute of Economics,
Classic Private University, Zaporizhzhya

Yaroshevskaya Oksana

Doctor of Economics, Associate Professor,
Professor at Department of Enterprise Economics,
Institute of Economics, Classic Private University, Zaporizhzhya

СОЦІАЛІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА ОСНОВІ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ

SOCIALIZATION OF SERVICES OF TOURIST ENTERPRISES ON THE BASIS OF ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT

Стаття присвячена вивченню сутності туристичної діяльності у контексті соціалізації туристичних послуг. Надано характеристику інструментарію міжнародного співробітництва, що використовує туристична галузь. Розкрито зміст деяких положень законодавства про туризм. Вивчено наукові праці вітчизняних вчених, що досліджують процеси функціонування та розвитку туристичних підприємств, вектори розвитку видів туристичних послуг, інтеграційні процеси в сфері міжнародного туризму. Пропонується розглядати діяльність туристичних підприємств як важливу складову соціально-економічних та культурно-просвітницьких інтеграційних процесів та як невід'ємну складову міжнародного гуманітарного співробітництва. Обґрунтовано тезу, що пріоритетами розвитку туристичної галузі сьогодні є організаційний розвиток туристичних підприємств у напрямку соціалізації шляхом цифровізації. Окреслено риси сучасного туристичного підприємства на основі організаційних змін. Встановлено взаємозв'язки між видами туризму, яким відповідають їх класифікаційні ознаки та ознаки соціально-орієнтованого туристичного підприємства.

Ключові слова: туристичні послуги, соціалізація послуг, міжнародний туризм, інструментарій міжнародного співробітництва, туристський обмін, туроператор, турагент.

Статья посвящена изучению сущности туристической деятельности в контексте социализации туристических услуг. Представлена характеристика инструментария международного сотрудничества, который использует туристическая отрасль. Раскрыто содержание некоторых положений законодательства о туризме. Изучены научные труды отечественных ученых, исследующих процессы функционирования и развития туристических предприятий, векторы развития видов туристических услуг,

интеграционные процессы в сфере международного туризма. Предлагается рассматривать деятельность туристических предприятий как важную составляющую социально-экономических и культурно-просветительских интеграционных процессов и как неотъемлемую составляющую международного гуманитарного сотрудничества. Обоснован тезис, что приоритетами развития туристической отрасли сегодня являются организационное развитие туристических предприятий в направлении социализации путем цифровизации. Очерчены черты современного туристического предприятия на основе организационных изменений. Выявлены взаимосвязи между видами туризма, которым соответствуют их классификационные признаки и признаки социально-ориентированного туристического предприятия.

Ключевые слова: туристические услуги, социализация услуг, международный туризм, инструментальный международный сотрудничества, туристский обмен, туроператор, турагент.

The article is devoted to the study of the essence of tourist activity in the context of socialization of tourist services. It is given a description of the tools of international cooperation used by the tourism industry. The content of some provisions of the legislation on tourism is revealed. The scientific works of domestic scientists studying the processes of functioning and development of tourist enterprises, vectors of development of types of tourist services, integration processes in the field of international tourism have been studied. It is proposed to consider the activities of tourism enterprises as an important component of socio-economic and cultural-educational integration processes and as an integral part of international humanitarian cooperation. The thesis, that the priorities of development of the tourism industry today are the organizational development of tourism enterprises in the direction of socialization through digitalization, is substantiated. The features of a modern tourist enterprise on the basis of organizational changes are outlined. It is proved that the socialization of tourism enterprises contributes to the harmonious development of the individual and is aimed at solving social problems of society; expanding the scale of tourism activities at the national and international levels and the accumulation of all types of resources. The authors' research on the changing priorities in the social sphere of social development and entrepreneurship is of particular importance, which occurred in the context of the challenges posed by the COVID-19 pandemic; establishing the relationship between the pandemic crisis, the socialization of tourism enterprises, which together contributes to the development of communication culture and ethics of communication. The interrelations between the types of tourism, which correspond to their classification features and the features of a socially-oriented tourist enterprise have been established. Socialization of tourist services in the direction of organizational development contributes to the development of the economy and society; helps to overcome social isolation by employing people with disabilities and providing them with travel services specifically organized exclusively for them; activates the humanitarian component of society development.

Keywords: tourist services, socialization of services, international tourism, tools of international cooperation, tourist exchange, tour operator, travel agent.

Постановка проблеми. Туристичні послуги (послуги туристичних підприємств) впродовж ХХ сторіччя перетворились на соціально-економічне явище міжнародного масштабу, яке відбувається постійно, розвивається інтенсивно, розповсюджується по світу і стає характерною рисою сучасності. Поширення туристичних послуг світом відбувається завдяки розширенню, диверсифікації та інтернаціоналізації соціально-економічних, історико-культурних, політичних, науково-просвітницьких зв'язків між країнами та народами світу. Сьогодні сучасний стан розвитку національної економіки будь-якої країни характеризується здатністю інституцій (перш за все – державних) створювати передумови для ефективного здійснення підприємницької діяльності, зокрема, у сфері туристичних послуг.

Як окреме туристичне підприємство, так і вся туристична галузь, спирається у своєму функціонуванні та розвитку на певний інструментарій міжнародного співробітництва. Зокрема, на Гагську декларацію з туризму (10 – 14 квітня 1989 р.), до основних положень якої віднесено «... прагнути до зміцнення миру і безпеки на національному, регіональному та міжнародному рівнях, що є найважливішою умовою розвитку внутрішнього і міжнародного туризму» [1]; на Манільську декларацію зі світового туризму (27 вересня – 10 жовтня 1980 р.), яка наголошує, що «всі держави вирішують свої міжнародні суперечки мирними засобами таким чином, щоб не ставити

під загрозу міжнародний мир і безпеку і справедливість» [2]; на Глобальний етичний кодекс туризму [3], прийнятий у м. Сантьяго 1 жовтня 1000 р., який визначає, що «туризм являю собою міцний чинник забезпечення миру та зміцнення дружби та взаєморозуміння між народами нашої планети»; також в статті 7 Глобального етичного кодексу наголошується на тому, що «необхідно стимулювати і розвивати за підтримки державної влади соціальний туризм і особливо колективний туризм, який сприяє широкому доступу до відпочинку, поїздок і відпусток. Слід заохочувати і сприяти розвитку сімейного, молодіжного та студентського туризму, а також туризму для людей похилого віку та інвалідів» [3].

В Законі України «Про туризм» [4] визначено організаційні форми та види туризму, зокрема, до організаційних форм віднесено міжнародний (в'їзний та виїзний) та внутрішній туризм; залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі (поїздки, відвідування), їх цілей, об'єктів, що використовуються або відвідуються, чи інших ознак існують такі види туризму (дитячий, молодіжний, сімейний, для осіб похилого віку, для осіб з інвалідністю, культурно-пізнавальний, лікувально-оздоровчий, спортивний, релігійний, екологічний (зелений), сільський, підводний, гірський, пригодницький, мисливський, автомобільний, самодіяльний тощо).

Відповідно до статті 28, розділу V Закону України «Про туризм» [4], «учасники відносин, що виникають

при здійсненні туристичної діяльності, – юридичні особи та громадяни, які надають туристичні послуги, залежно від мети можуть утворювати об'єднання підприємств, що є юридичними особами чи без створення юридичних осіб, або вступати в такі об'єднання в порядку, визначеному Господарським кодексом України та іншими законами». Тобто законодавча база функціонування підприємств туристичної галузі сприяє їх розвитку у напрямку соціалізації.

Аналіз останніх досліджень. Серед вітчизняних науковців, які впродовж тривалого періоду часу досліджують процеси функціонування та розвитку туристичних підприємств, вектори розвитку видів туристичних послуг, інтеграційні процеси в сфері міжнародного туризму слід визначити Л.І. Гатілову, Н.А. Дехтяр, О.О. Колесник, В.К. Бабарицьку, Т.В. Гринько, І.М. Писаревського, К.М. Жиленко, Л.Г. Ліпич, О.В. Покатаєву, І.Л. Сазонця, С.Ю. Хамініч, Є.Н. Сапожнікову, М.Б. Біржакова, В.Г. Федорченко та ін. Динамічність і масштабність розвитку туризму сприяють тому, що цей вид економічної діяльності навіть в умовах кризових явищ спроможний зберегти позитивні тенденції розвитку, тому ми розглядаємо туристичну діяльність як перспективний та пріоритетний напрям розвитку економіки України.

Метою статті є обґрунтування об'єктивних передумов соціалізації діяльності туристичних підприємств на основі їх організаційного розвитку.

Виклад основного матеріалу. Активний туристський обмін все більше розглядається як важлива складова соціально-економічних та культурно-просвітницьких інтеграційних процесів, як невід'ємна складова міжнародного гуманітарного співробітництва, яке представлено співробітництвом демократичних сил різних політичних, соціальних, вікових, творчих, науково-технічних, культурних та інших об'єднань і організацій та регіональному, національному, міжнародному та міжнародному рівнях.

Суб'єктами, що здійснюють та забезпечують туристичну діяльність є:

– туристичні оператори–юридичні особи, створені згідно із законодавством України для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

– туристичні агенти – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, та фізичні особи – СПД, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також щодо реалізації характерних та супутніх послуг, які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність;

– інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг;

– гіді – перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу [5].

Таким чином, туристичні підприємства можуть бути представлені як туроператори та турагенти, а також інші суб'єкти підприємницької діяльності, діяльність яких регулюється ЦКУ та ГКУ.

Як зазначає професор О. Соснін [6] «цифровізація (англ. digitalization) стає найважливішим фактором економічного зростання економіки будь-якої країни і взагалі є сучасним трендом розвитку». Діяльність туристичних підприємств неможлива без щоденного, систематичного використання цифрових інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), на яких власне і базується цифрова економіка. Розглядаючи різноманітність діяльності туристичних підприємств зрозуміло, що туризм надає можливість поєднувати відпочинок з пізнанням історії, культури, традицій свого (внутрішній туризм) та інших народів (міжнародний туризм); розширює світогляд людини; розвиває його інтелект; допомагає переосмислити соціальні та політичні реалії, що у сукупності сприяє розвитку дружніх взаємовідносин між народами світу. З іншого боку, активна туристична діяльність сприяє розвитку таких галузей економіки країни, як транспортна галузь, галузь зв'язку, торгівельна галузь, будівництво, сільське господарство, освіта, культура, а також швидкому соціально-економічному розвитку місцевих громад, регіонів та країни в цілому.

Тобто соціальний аспект значущості туризму доповнюється його ефективним впливом на регіони та місцеві громади шляхом покращення комунікаційних систем, забезпечення робочими місцями, розвитку культури й освітнього рівня місцевого населення. У деяких регіонах, віддалених від промислових і культурних центрів, тільки туристичні підприємства спроможні виконувати ці функції. Окрім важливого економічного та соціального важеля суспільно-економічного розвитку, діяльність туристичних підприємств є результатом гуманітарної функції [7].

Таким чином, пріоритетами розвитку туристичної галузі сьогоденні є організаційний розвиток туристичних підприємств у напрямку соціалізації шляхом цифровізації. Основними рисами сучасного туристичного підприємства на основі організаційних змін повинні бути такі [8, с. 16–18]: глобалізація діяльності підприємства; побудова бізнесу на основі принципу мережі; інтеграція змісту і характеру управлінської діяльності і функцій управління; гнучкість та адаптивність підприємства; активне використання інформаційних технологій, глобальних інформаційних систем; орієнтація на передбачення; горизонтальні принципи побудови підприємства; формування автономних команд як основа побудови підприємства та інші.

Відтак, на нашу думку, саме туристичну галузь можна вважати пріоритетною для будь-якої цивілізованої країни, уряд якої повинен сприяти її розвитку задля підвищення рівня конкурентоспроможності як національної економіки, так і інших галузей як виробничих, так і невиробничих сфер, соціального та культурного рівня, природного та людського потенціалу.

Соціально-економічні системи (підприємства), зокрема туристичної галузі, є системами відкритого типу. Їх основною особливістю є здатність обмінюватися інформацією із зовнішнім середовищем [9, с. 13]. Динамічність зовнішнього середовища,

наявність невизначеності, неповноти інформації, нестабільності зобов'язують підприємства постійно впроваджувати зміни, зокрема організаційні зміни. Всі види діяльності підприємства взаємопов'язані і в тій чи іншій мірі формують кінцевий результат, тому керівництво, плануючи досягнути певний результат у довготерміновій перспективі, повинно приділяти значну увагу вивченню напрямів усіх аспектів економічного розвитку: виробничого, маркетингового, інноваційного, фінансового, інвестиційного, соціального тощо. Соціальний розвиток підприємства супроводжується суттєвими змінами, що визначаються переходом усіх соціальних відносин та процесів до якісно нового стану під впливом факторів внутрішнього і зовнішнього середовища. Соціальний розвиток підприємства є наслідком як цілеспрямованої діяльності людей, які є суб'єктами цього процесу, так і результатом непрямого впливу виробництва на соціальні групи підприємства, населення регіону, споживачів продукції підприємства [10, с. 70].

В умовах пандемії COVID-19 відбулись суттєві зміни пріоритетів, зокрема, в соціальній сфері розвитку суспільства та підприємницької діяльності. Так, у зв'язку із посиленням небезпеки для категорій, що відносяться до «категорії підвищеного ризику зараження на COVID-19» (люди похилого віку, інваліди), ми спостерігаємо зміцнення сімейних стосунків між віковими батьками та дітьми (онуками), які проявляються у підвищеному рівні опіки; ізолювання представників «категорії підвищеного ризику зараження на COVID-19» та спілкування виключно дистанційно; організація комфортного перебування представників вікових категорій в умовах ізоляції; фінансова підтримка представників «категорії підвищеного ризику зараження на COVID-19» тощо.

Аналогічні процеси соціалізації відбуваються і в туристичній сфері підприємницької діяльності. Великим гуманістичним потенціалом наділений сімейний, молодіжний, релігійний, соціальний туризм (зокрема, для людей похилого віку та інвалідів), тобто туризм за ознаками співзвучний з гуманізмом. Ми стверджуємо, що діяльність туристичних підприємств сприяє: об'єднанню людей, налагодженню їх комунікацій;

соціалізації особистостей та основі їх ознайомлення з цінностями вітчизняної, світової культур, розповсюдження загальнолюдських етичних цінностей; моральному оздоровленню сучасного суспільства, яке страждає на дефіцит щирості та теплоти людського спілкування.

Як криза пандемії, з одного боку, так і соціалізація діяльності туристичних підприємств, з іншого боку, сприяють розвитку комунікативної культури та етики спілкування на основі таких принципів: принципу самодостатності особистості (визнання гідності людини); принципу толерантності, які доповнюють один одного сприяють утворенню в суспільстві моральної атмосфери щирого спілкування, довіри, соціальної злагоди.

Соціалізація діяльності туристичних підприємств сприяє гармонійному розвитку особистості (власни-

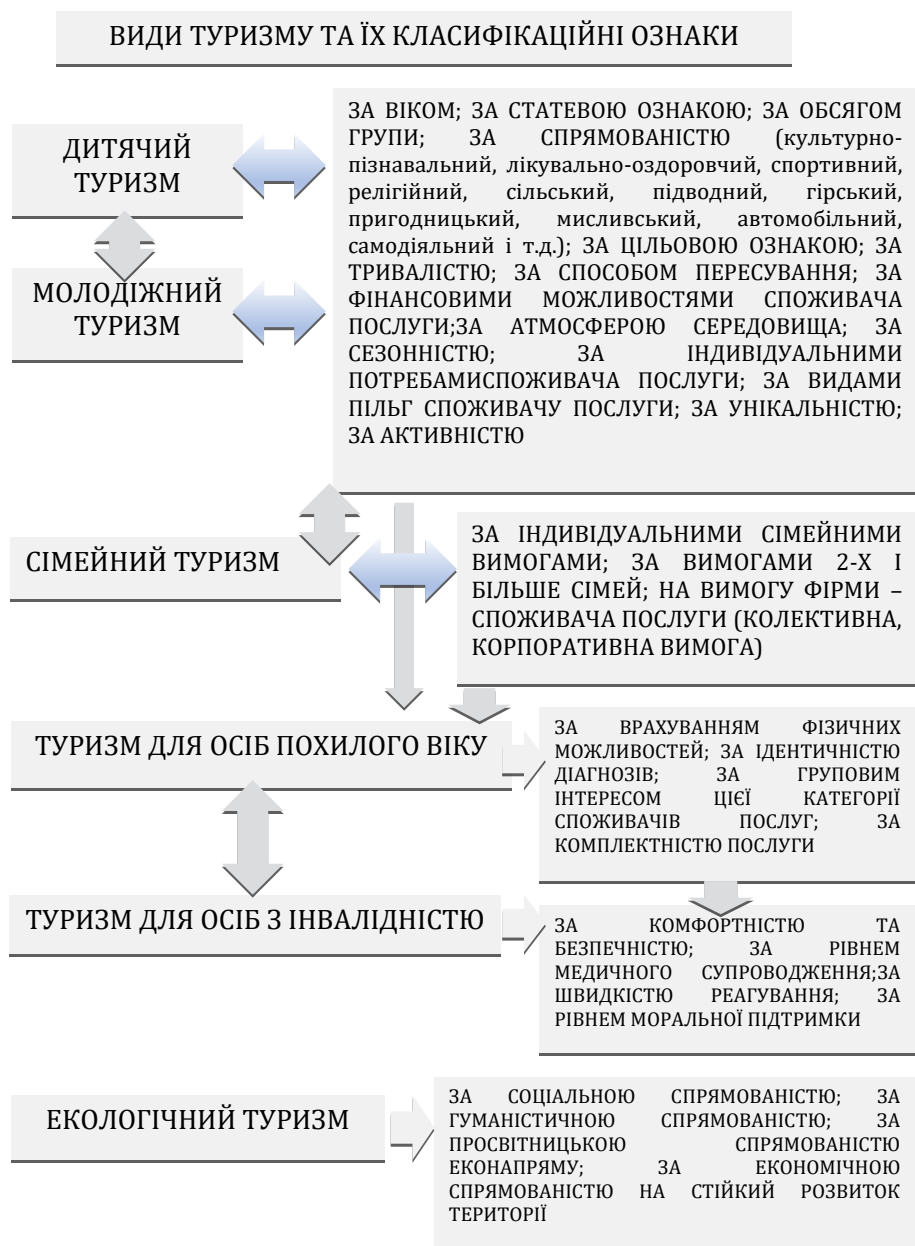


Рис. 1. Види туризму та їх класифікаційні ознаки, за якими відбувається соціалізація послуг туристичних підприємств

ка та працівника туристичного підприємства, споживача туристичної послуги, інших учасників процесу формування, забезпечення спектру туристичних послуг). Соціалізація послуг туристичних підприємств націлена на: пом'якшення або розв'язання соціальних проблем суспільства шляхом втілення у життя нових унікальних підходів, що спрямовані на якісне покращення соціальної дії; розширення масштабу туристичної діяльності на національному та міжнародному рівні з метою поширення досвіду та соціальної дії; акумулювання всіх видів ресурсів та їх спрямування на розробку нових рішень, які мають довгостроковий позитивний вплив на суспільство в цілому, що, у сукупності, ґрунтується на організаційному розвитку. Соціалізація послуг туристичних підприємств повинна здійснюватись за видами туризму та у розрізі їх класифікаційних ознак (рис. 1).

Висновки. Таким чином, соціалізація послуг туристичних підприємств на основі організаційного розвитку сприяє розвитку економіки і суспільства, пропонуючи можливості для створення робочих місць і нових форм підприємництва та зайнятості; допомагає подолати соціальну ізоляцію за рахунок працевлаштування людей з обмеженими можливостями та надання їм специфічно організованих виключно для них туристичних послуг; активує гуманітарну складову розвитку суспільства; сприяє розвитку широкого спектра соціальних послуг, необхідних суспільству, але якими не прагнуть займатися інші сфери бізнесу; сприяє розширенню соціальних програм регіону.

Бібліографічний список:

1. Гагская декларация Межпарламентской конференции по туризму. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_904#Text (дата звернення: 17.03.2020).
2. Манильська декларація про мирне вирішення міжнародних суперечок. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_568#Text (дата звернення: 17.03.2020).
3. Глобальний етичний кодекс туризму. URL: https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/983_001#Text (дата звернення: 17.03.2020).
4. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. Чинна ред. 04.11.2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 17.03.2020).
5. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю., Менеджмент туризму. Туropereйтинг. Понятійно-теоретичні основи. Київ : Альтерпрес, 2004. 288 с.
6. Цифровізація як нова реальність України. URL: <https://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/tsyfrovizatsiya-yak-nova-realist-ukrayiny/> (дата звернення: 17.03.2020).
7. Філософія туризму. URL: https://tourlib.net/books_ukr/filotur16.htm (дата звернення: 17.03.2020).
8. Тоцький В.І., Лаврененко В.В. Організаційний розвиток підприємства. Київ : КНЕУ, 2005. 247 с.
9. Метеленко Н.Г. Внутрішній господарський механізм ефективного функціонування промислових підприємств: теорія, практика, перспективи : монографія. Метеленко Н.Г. Запоріжжя : КПУ, 2010. 480 с.
10. Хміль Ф.І. Основи менеджменту. Київ, 2003. 608 с.

References:

1. The official site of The Verkhovna Rada of Ukraine, "Hague Declaration on Tourism. The Inter Parliamentary Conference on Tourism". Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_904#Text (accessed 17 March 2020).
2. The official site of The Verkhovna Rada of Ukraine, "Manila Declaration on the Peaceful Settlement of International Disputes". Available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_568#Text (accessed 17 March 2020).
3. The official site of The Verkhovna Rada of Ukraine, "The Global Code of Ethics for Tourism. The General Assembly of the World Tourism Organization". Available at: https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/983_001#Text (accessed 17 March 2020).
4. The Verkhovna Rada of Ukraine (1995), The Law of Ukraine "On Tourism" dated September 15, 1995, No. 324/95-VR. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (accessed 17 March 2020).
5. Babarytska V.K., Malynovska O.Yu. (2004) *Menedzhment turizmu. Turopereytnh. Poniatiino-teoretychni osnovy* [Tourism management. Tour operating. Conceptual and theoretical foundations]. Kyiv: Alterpres. (in Ukrainian)
6. The official site of Legal Information Platform LexInform, "Digitalization as a new reality of Ukraine". Available at: <https://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/tsyfrovizatsiya-yak-nova-realist-ukrayiny/> (accessed 17 March 2020).
7. The official site of Tourist Library, "Philosophy of tourism". Available at: https://tourlib.net/books_ukr/filotur16.htm (accessed 17 March 2020).
8. Totskyi V.I., Lavrenenko V.V. (2005) *Orhanizatsiyni rozvytok pidpriemstva* [Organizational development of the enterprise]. Kyiv: KNEU (in Ukrainian)
9. Metelenko N.H. (2010) *Vnutrishnii hospodarskyi mekhanizm efektyvnoho funktsionuvannia promyslovykh pidpriemstv: teoriia, praktyka, perspektyvy: monohrafiia. Metelenko N.H.* [Internal economic mechanism of effective functioning of industrial enterprises: theory, practice, prospects]. Zaporizhzhya: KPU (in Ukrainian)
10. Khmil F.I. (2003) *Osnovy menedzhmentu* [Fundamentals of management]. Kyiv: Akademvydav (in Ukrainian).