

Лебедева Елена Анатольевна
Ассистент кафедры экономики
Мелитопольского Государственного педагогического университета
Ермолова Евгения
Студентка 1-го курса специальности «Менеджмент»
Мелитопольского государственного Педагогического университета

Роль качественного менеджмента в работе туристического бизнеса

На современном этапе развития экономики ни одно предприятие не может нормально функционировать без работы квалифицированного менеджера и туристический бизнес не является исключением. Туристический бизнес - одна из наиболее быстро развивающихся отраслей мирового хозяйства. В настоящее время международный туризм входит в число трех крупнейших экспортных отраслей, уступая нефтедобывающей промышленности и автомобилестроению, поэтому исследование роли менеджера в функционировании именно этой сферы, по моему мнению, является наиболее актуальным.

Постановка проблемы. Необходимо рассмотреть основные аспекты качества украинского и заграничного менеджмента, определить проблемы отечественного менеджмента и пути их решения.

Анализ последних исследований и публикаций. Проблему научного управления производством рассматривали ещё: Анри Файоль, Вальтер Ратенау, Кароль Адамецкий. На современном этапе проблема менеджмента в туристической сфере рассматривалась: Ермиловой Д., Зориным А., Зориным И., Поповичем С., Цехмистровой Г., Яценко Б.

Цель: Определить роль менеджмента в становлении отечественной индустрии туристического бизнеса. Раскрыть проблемы и преимущества для успешного развития менеджмента на Украине.

Изложение основного материала. Менеджер по туризму – относительно новая для Украины специальность, которая появилась в нашей стране из Европы. Многие ВУЗы Украины и мира выпускают специалистов данной специальности, которая с каждым годом становится всё актуальнее.

Рост актуальности данной профессии обусловлен тем, что туристическая индустрия стремительно развивается. По данным австрийских ученых спрос на менеджеров по туризму до 2018 года будет стабильно возрастать. Пика востребованности данная профессия достигла в 2013 году (23 000 вакансий), а в 2018 году ожидается уже до 25 000.

Так же австрийские ученые определили, что 60% менеджеров по туризму – женщины. Объясняется этот факт тем, что сфера туризма для представительниц слабого пола является (как правило) более привлекательной для работы, чем для

мужчин и, ни для кого не секрет, что у женщин способности к коммуникации являются более развитыми, чем у мужчин.

Личностные требования (умение работать с людьми, организаторские способности и т.п.) к специалистам в Европе и в Украине совпадают, но прослеживается различие во взглядах на образование. Так в Украине одним из главных требований при приёме на работу является опыт работы в туристической сфере и, при наличии большого опыта, туристические фирмы берут на работу специалистов и без нужного образования. В Европе наличие образования данной специальности является куда более принципиальным. Это одна из важнейших проблем туристической сферы Украины: набор специалистов направлен скорее на их опыт работы, нежели на наличие специальных знаний.

Что касается уровня зарплат, то в этом плане Украина также значительно уступает Европе. Так среднегодовая зарплата менеджера по туризму в Украине составляет 7 000\$, когда в Европе – 51 000\$. Всему виной отставание Украины, по сравнению с Европой, в уровне развития сферы туризма.

Большое преимущество работы менеджера в Европе заключается в том, что достигла большего развития сфера автоматизации труда, что позволяет экономить рабочее время и использовать информацию в полном её объёме. Ещё одним важным преимуществом является строгое разделение труда, то есть персональный набор обязанностей для каждого сотрудника. В Украине же специалист может брать на себя функции, для реализации которых он не обладает нужными навыками, что приводит к сбою работы фирмы или агентства.

Кроме того у нашей страны низкий уровень конкурентоспособности в отрасли туризма - по оценке Всемирного экономического форума, современная конкурентоспособность Украины на рынке путешествий и туризма составляет 3,89 баллов (по семибалльной шкале), что ставит нашу страну на 78-е место среди 124 стран мира. Украина – страна с высоким потенциалом для развития туристического бизнеса, так как она имеет выгодное географическое положение, высокий транспортный потенциал, давнюю историю и культуру. Но есть и крупные недостатки. Например, вопиющим является тот факт, что Украина занимает лишь 73 в мире по качеству охраны правопорядка.

Выводы и предложения: профессия менеджер по туризму является актуальной и востребованной по всему миру, но в Украине уровень развития, как данной специальности, так и туристической сферы в целом, значительно отстаёт от европейского. Существует несколько возможных мер для выхода из данной ситуации. Во-первых, уровень производительности может значительно повысить автоматизация производства, во-вторых, следует повысить привлекательность Украины для иностранных туристов, с помощью улучшения экономической, политической и социально-правовой сферы страны. Также стоит придерживаться международных стандартов управления, принятых такой организацией, как ICMCI (International Council Management Consulting Institutes)

Литература:

1. Working conditions – the dark side of tourism. European Working Conditions Observatory (EWCO). [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/index.htm>
2. Учебники онлайн. SWOT-анализ имиджа Украины. [Электронный ресурс] – Режим доступа http://uchebnikionline.com/turizm/menedzhment_turizmu_-_kiptenko_vk/swot-analiz_imidzhu_ukrayini.htm
3. Национальный институт сертифицированных консультантов по управлению (НИСКУ). ICMCI. [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://cmcrussia.ru/index.php?page=icmci>