Для заказа доставки данной работы воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке: <http://www.mydisser.com/search.html>

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

БОБИРЄВА ОЛЕНА ВОЛОДИМИРІВНА

УДК [338.48:658.69](477)

УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВ

08.06.01 - економіка, організація і управління підприємствами

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т

дисертації на здобуття наукового ступеня

кандидата економічних наук

КИЇВ – 2003

**Дисертацією є рукопис.**

**Робота виконана на кафедрі менеджменту інноваційної та інвестиційної діяльності Київського національного університету імені Тараса Шевченка.**

Науковий керівник: **кандидат економічних наук, доцент**

Жилінська Оксана Іванівна**,**

**Київський національний університет імені Тараса Шевченка, доцент кафедри менеджменту інноваційної та інвестиційної діяльності**

Офіційні опоненти: **доктор економічних наук, професор**

Куценко Віра Іванівна**,**

**Рада по вивченню продуктивних сил України НАН України, завідувач відділу проблем розвитку і розміщення галузей соціальної сфери;**

**кандидат економічних наук**

Охріменко Алла Григорівна**,**

**Київський університет туризму, економіки і права**

**МОН України, доцент кафедри менеджменту, маркетингу та економіки туризму**

Провідна установа:Науково-дослідний економічний інститут Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України**, відділ регіональних досліджень, м. Київ**

**Захист відбудеться “\_\_\_\_’’ листопада 2003 р. о 14 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.001.12 Київського національного університету імені Тараса Шевченка за адресою: 03022, м. Київ, вул. Васильківська, 90-а, ауд. 704.**

**З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Київського національного університету імені Тараса Шевченка за адресою: 01033, м. Київ, вул. Володимирська, 58, к. 12.**

**Автореферат розісланий “\_\_\_” жовтня 2003 р.**

**Вчений секретар**

**спеціалізованої вченої ради,**

доктор економічних наук, професор Грушко В.І.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** Сфера рекреаційних послуг сьогодні виступає важливим сектором економіки розвинених країн. Якість функціонування цієї сфери обумовлює не тільки рівень задоволення потреб населення у відновленні і розвитку його життєвих сил, але й соціально-культурні перетворення у суспільстві.

Економічні реформи в Україні призвели до виокремлення рекреаційних підприємств як самостійних суб'єктів підприємницької діяльності, існування яких було неможливе за командно-адміністративних умов. Перед рекреаційними підприємствами постала необхідність розробки і вдосконалення теоретико-методичного забезпечення управління, що дозволило б підвищити ефективність їх рекреаційної діяльності, конкурентоспроможність на ринку рекреаційних послуг, та у підсумку - збереження і збільшення вкладеного в них капіталу.

Тому актуальним завданням, яке має наукове та практичне значення, стала розробка теоретико-методичного забезпечення управління діяльністю рекреаційних підприємств, що дозволило б їм адаптуватися до змін зовнішнього середовища та зростаючих рекреаційних потреб населення, обирати відповідний інструментарій динамічного реагування на зміни в технології надання рекреаційних послуг і можливість передбачати їх у подальшому.

Розробка та вдосконалення складових теоретико-методичного забезпечення управління діяльністю рекреаційних підприємств є одним з найважливіших резервів підвищення її ефективності в сучасних економічних умовах. Це створювало б сприятливі передумови зростання ефективності управління рекреаційними підприємствами, позитивно вплинуло б на процес їх сервісної діяльності з метою підвищення її продуктивності.

Теоретичні основи управління діяльністю підприємств висвітлено в наукових працях вітчизняних вчених Д. Черваньова, А. Шегди, Н. Гончарової, С. Покропивного, О. Кузьміна, В. Колота та ін.

Дослідженням проблем управління сервісною діяльністю присвячені роботи Дж. Маріотта, Л. Беррі, К. Лавелока, К. Хаксвера, Б. Рандера, Ф. Котлера, П. Друкера, Дж. Боуена. Актуальними в умовах національної економіки є дослідження А. Чухна, А. Старостіної, В. Пелішенка, Н. Кузмінчука, В. Куценко, О. Черніка, О. Майдебури та російських вчених Н.Іванова, Н. Алтухіної, Є. Єгорова, Г. Олександрова, Т. Туренко. Вивченню істотних особливостей рекреаційної діяльності присвячені роботи Амоші А.І., Балабанова І.Т., Валдера Р., Гудбея Дж., Кабушкіна Н.І., Каплана М., Мамутова В.К., Міроненко Н.С., Паркера С., Харічкова С.К.

Аналіз опублікованих робіт, матеріалів наукових конференцій і дискусій, присвячених зазначеним проблемам, засвідчив, що існує ще багато недосліджених теоретичних аспектів та невирішених практичних проблем у даній сфері. Вітчизняні дослідники приділяють увагу, в основному, фізіологічному аспекту рекреаційної діяльності і, відповідно, проблемам управління лише санаторно-курортними закладами, залишаючи осторонь увагою світовий досвід організації й управління підприємствами, які здійснюють комплексне задоволення рекреаційних потреб населення. У вітчизняній економічній літературі фактично не приділяється увага проблемам управління рекреаційними підприємствами, яка зосереджувалася б на виявленні природи рекреаційних потреб населення з урахуванням факторів, що впливають на їх формування та споживання рекреаційних послуг. Це й зумовило вибір теми дисертаційного дослідження, його мету та завдання.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційне дослідження є складовою частиною науково-дослідної роботи кафедри менеджменту інноваційної та інвестиційної діяльності Київського національного університету імені Тараса Шевченка за комплексною темою "Теорія і практика соціально-економічного розвитку України в умовах ринкових перетворень", підрозділ "Інноваційно-інвестиційні фактори соціально-економічного розвитку України", шифр 01 БФ 040-01, в межах якої обгрунтовано необхідність та складові державного регулювання діяльності рекреаційних підприємств.

**Мета і завдання дослідження.** Метою роботи є розробка теоретико-методичного забезпечення управління діяльністю рекреаційних підприємств, спрямованого на підвищення економічної ефективності їх функціонування у ринкових умовах.

Для реалізації даної мети поставлено і вирішено наступні завдання:

* визначити економічну природу та сутність рекреаційної діяльності;
* з’ясувати особливості рекреаційної діяльності підприємств як об'єкта управління;
* виокремити головні етапи планування діяльності рекреаційних підприємств;
* визначити основні методи прогнозування попиту на рекреаційні послуги підприємств;
* проаналізувати технологію розробки рекреаційних послуг та формування організаційної структури підприємства;
* визначити складові управління персоналом рекреаційного підприємства;
* виявити напрями впливу управлінської діяльності на підвищення економічної ефективності рекреаційного підприємства;
* обгрунтувати необхідність та напрями вдосконалення державного регулювання діяльністю рекреаційних підприємств.

**Об’єктом дослідження** є теоретичні та практичні аспекти діяльності рекреаційних підприємств в умовах трансформаційної економіки.

**Предметом дослідження** є складові теоретико-методичного забезпечення управління діяльністю рекреаційних підприємств.

**Теоретичну основу дослідження** становлять фундаментальні та сучасні положення економічної теорії та теорій управління, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів, фахівців у сфері управління підприємствами, що надають послуги. У процесі проведення досліджень, обґрунтування висновків і рекомендацій використовувалися методичні матеріали, наукова та довідкова література, офіційні статистичні матеріали, статистична звітність Міністерства курортів і туризму Автономної Республіки Крим, звітно-статистичні дані підприємств ОЗК “Піщане”, ДОТ “Веселка”, ОЗК ”Хвиля”, ОЗК “Бригантина”.

Для досягнення поставленої в роботі мети було використано сукупність методів і прийомів наукового пізнання. Метод логічного узагальнення застосовано для теоретичного обґрунтування значення поставлених задач та уточнення ключових понять дисертаційного дослідження. Історико-логічний та монографічний методи використано для визначення сутності діяльності рекреаційних підприємств і виділення еволюційних періодів становлення рекреаційної діяльності в економічних системах. За допомогою методів аналізу і синтезу узагальнено теоретичні основи управління діяльністю рекреаційних підприємств та визначено головні етапи розробки процесу надання рекреаційних послуг на підприємствах всіх видів рекреаційної діяльності. Метод порівняння використовувався для визначення розбіжностей у підходах до управління діяльністю сервісних та обробних підприємств, методи прогнозування - для забезпечення стратегічного планування діяльності рекреаційних підприємств, а графічний метод – для надання наочності матеріалу та схематичного зображення низки теоретичних і практичних положень дисертаційного дослідження.

**Наукова новизна отриманих результатів**. У дисертації отримано нові обґрунтовані результати, які в сукупності вирішують важливе наукове завдання розробки теоретико-методичного забезпечення управління діяльністю рекреаційних підприємств. Найбільш суттєві теоретичні та практичні результати, які характеризують новизну дослідження й особистий внесок автора, такі:

*вперше:*

* запропоновано визначення рекреаційних підприємств як таких, що створені і зареєстровані у законодавчому порядку для здійснення господарської діяльності з метою задоволення рекреаційних потреб населення шляхом надання рекреаційних послуг та одержання прибутку; встановлено, що особливістю господарської діяльності рекреаційних підприємств є її інноваційний характер, який зумовлений впливом конкурентного середовища та сутністю рекреаційного споживання, спрямованого на постійне відтворення та оновлення життєвих сил населення;
* обгрунтовано підхід до формування теоретико-методичного забезпечення управління діяльністю рекреаційних підприємств, який поєднує основні положення теорій гри, відпочинку та рекреації з системним, ситуативним та адаптивним підходами, що дозволяє підприємству вчасно реагувати на зміни зовнішнього середовища;
* розроблено методичні підходи до використання стратегічного планування в механізмі управління діяльністю рекреаційних підприємств, які враховують особливість природи рекреаційних потреб населення, фактори, що впливають на їх формування, та умови господарювання;

*удосконалено:*

- трактування сутності рекреаційної діяльності, яка полягає у відтворенні психічної і фізичної енергії людини, розтраченої в процесі праці, та може мати самодіяльний характер або розглядатися як вид економічної діяльності з відповідними йому засобами виробництва, фахівцями та технологією обслуговування, що обирається рекреаційним підприємством;

– механізм управління діяльністю персоналу рекреаційного підприємства через формування вимог до: відбору та навчання персоналу, мотивації й оплати праці, корпоративної культури, системи додаткових пільг персоналу, що враховують особливості надання рекреаційних послуг та спрямовані на підвищення їх якості;

*отримали подальшого розвитку:*

– методика розробки послуги Шуінга-Джонсона, на основі якої визначено головні складові технології надання рекреаційної послуги та доведено доцільність використання технологічного циклу рекреаційного обслуговування для побудови організаційної структури рекреаційного підприємства;

– обгрунтування необхідності трансформування лінійної організаційної структури державного управління діяльністю рекреаційних підприємств у функціональну з метою її адаптації до сучасних умов господарювання.

**Практичне значення отриманих результатів** дисертаційного дослідження визначається обгрунтованими пропозиціями щодо розробки та вдосконалення складових теоретико-методичного забезпечення управління діяльністю рекреаційних підприємств.

Уточнення понятійного апарату сфери рекреаційної діяльності дозволить прискорити розробку методики ліцензування та обрахування економічної ефективності різних її видів.

Використання наведених методів прогнозування попиту на рекреаційні послуги підприємств та трансформування споживчих вимог у критерії якості рекреаційної послуги дозволять практично підняти рівень якості рекреаційного обслуговування на вітчизняних рекреаційних підприємствах.

Визначені у роботі кількісні та якісні показники аналізу ефективності надання рекреаційних послуг підприємствами дозволять вдосконалити контроль за дотриманням технології їх надання.

Розроблений у роботі Проект стандартів рекреаційного забезпечення населення може бути використаний при розробці програм соціального розвитку регіонів, реалізації інвестиційних проектів та удосконаленні нормативно-законодавчої бази, що регулює діяльність рекреаційних підприємств.

Основні положення та висновки дисертаційного дослідження впроваджені у навчальний процес і використовуються при викладанні курсу “Економіка галузевих ринків” та виконанні випускних кваліфікаційних робіт бакалавра з менеджменту, дипломних робіт та випускних кваліфікаційних робіт магістра з менеджменту студентами спеціальності “Менеджмент організацій” економічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка (довідка №511/189 від 27.06.2003 р.).

Наукові результати дисертаційної роботи, які мають прикладне значення, знайшли практичне використання в діяльності Міністерства курортів і туризму АР Крим та підпорядкованих йому підприємств (довідки № 01-29/418 від 10.05.2002, №83 від 06.05.2002, №34 від 06.05.2002, №46 від 16.07.03, №01-117/08 від 22.08.03).

**Особистий внесок здобувача**. Дисертаційна робота є самостійною науковою працею. Усі наукові результати, що виносяться на захист, одержані автором особисто і знайшли відображення у наукових працях, опублікованих у п'яти фахових виданнях.

**Апробація результатів дослідження**. Основні висновки і результати дисертаційного дослідження були оприлюднені: на семінарах, засіданнях кафедри менеджменту інноваційної та інвестиційної діяльності, на наукових конференціях і Днях науки, що проводилися на економічному факультеті Київського національного університету імені Тараса Шевченка; обговорювалися на наукових та науково-практичних конференціях. Серед них: Перша міжнародна науково-методична конференція “Менеджмент малого і середнього бізнесу” (м. Севастополь, 2001), Перша науково-практична конференція “Сучасні проблеми управління” (м. Київ, 2001), Перший республіканський конгрес курортологів “Курорти Криму у сучасних соціально-економічних умовах” (м. Євпаторія, 2001), Друга Всеукраїнська науково-практична конференція “Фінанси, грошовий обіг та кредит в забезпеченні суспільного добробуту” (м. Київ, 2001), третя Міжвузівська науково-практична конференція "Трансформаційна економіка в глобальному конкурентному середовищі" (м. Київ, 2001), Міжнародна науково-практична конференція "Промислове виробництво в Україні: стан, проблеми та перспективи розвитку" (м. Київ, 2003).

**Наукові публікації**. Результати дослідження знайшли відображення у восьми наукових працях загальним обсягом 2,9 др. арк., з яких 5 - у фахових виданнях, 3 - матеріали конференцій.

**Структура і обсяг роботи.** Дисертація складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури з 204 найменувань, 7 додатків і містить 162 сторінки машинописного тексту. Робота вміщує 17 таблиць та 19 рисунків.

**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

У **вступі** обгрунтовано актуальність, мету і завдання дослідження, його предмет і об'єкт, сформульовано наукову новизну і практичну значимість результатів дисертаційної роботи.

У **першому розділі** **"Теоретичні основи управління діяльністю рекреаційних підприємств"** розкрито економічну природу та сутність рекреаційної діяльності, відзначено, що рекреаційна діяльність виникла в результаті необхідності задоволення потреб у відновленні працездатності населення та розвитку його життєвих сил в процесі тривалої еволюції суспільства. В сучасних умовах рекреаційна діяльність - це складне явище, без якого неможливе якісне відтворення робочої сили.

Дослідженням встановлено, що рекреаційна діяльність стала окремим видом трудової діяльності з відповідними йому засобами виробництва, фахівцями та технологією обслуговування, що об'єднувались у рекреаційні підприємства, під впливом таких факторів, як наростання інтенсивності виробництва та поглиблення суспільного поділу праці. На основі дослідження еволюції рекреаційної діяльності визначено, що в своєму становленні вона пройшла такі періоди: античний, середньовічний, відродження та індустріальний; наприкінці 20 ст. вступила у постіндустріальний період розвитку.

У роботі рекреаційна діяльність розглядалася згідно з Класифікатором видів економічної діяльності, відповідно до якого вона провадиться підприємствами, що надають послуги, та об'єднує на основі єдиного функціонального критерію відновлення і розвитку життєвих сил населення види діяльності у сферах відпочинку і розваг, культури та спорту. У таблиці представлено загальну кількість підприємств та неприбуткових організацій, що функціонують у сфері рекреаційних послуг в Україні.

#### Таблиця

**Загальна кількість рекреаційних підприємств та**

**неприбуткових організацій в Україні на 01.01.2003 р.\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Назва виду рекреаційної діяльності | Код КВЕД | Кількість підприємств та неприбуткових організацій |
| Демонстрація кінофільмів  Діяльність у сфері радіо і телебачення  Театральна діяльність  Організація концертної діяльності  Діяльність атракціонів та луна-парків  Інші видовищні заклади  Діяльність бібліотек  Діяльність музеїв  Діяльність ботанічних садів та заповідників  Експлуатація спортивних споруджень  Інша діяльність в сфері спорту  Азартні ігри  Інші види діяльності в сфері відпочинку і розваг  Діяльність місць короткострокового перебування під час відпустки  Санаторні послуги  Туристичні послуги | 91.11  92.20  92.31  92.32  92.33  92.34  92.51  92.52  92.53  92.61  92.62  92.71  92.72  55.3  85.11  55.11 | 493  1796  388  2087  282  1534  736  643  74  464  3698  978  419  863  1365  5367 |

\* За даними Держкомстату України.

У дисертації визначено теоретичне підгрунтя появи рекреаційних підприємств у національній економіці як самостійних господарських організацій, що зареєстровані у встановленому законом порядку для проведення рекреаційної діяльності з метою отримання прибутку. Підприємизація промислових підприємств, які за умов командно-адміністративної економіки виконували не тільки виробничу, а й соціальну функції, створила можливість прояву підприємницької ініціативи в тій сфері соціально-економічних відносин, до якої належить рекреаційна діяльність.

Проте, як свідчать результати дослідження, поширення підприємницької ініціативи на сферу рекреаційної діяльності та формування рекреаційних підприємств не принесло того очікуваного соціально-економічного ефекту, який отримується в розвинених країнах. Грунтовний аналіз цієї проблеми показав, що суттєвого вдосконалення потребують передусім методичні засади управління діяльністю вітчизняних рекреаційних підприємств.

На основі аналізу фундаментальних положень процесу відтворення життєвих сил людини було визначено, що його сутність полягає в отриманні задоволення, яке може мати фізіологічну, психологічну та когнітивну природу. Тому теоретичні засади управління діяльністю рекреаційних підприємств, що сформульовані в роботі, визначені на основі аналізу теорій гри, відпочинку та рекреації. Саме до цих соціальних явищ звертається людина для отримання задоволення.

Дослідження господарської діяльності рекреаційних підприємств дало змогу зробити висновок, що особливості управління нею обумовлені характеристиками послуги: неосяжністю, незбереженістю, мінливістю якості та невіддільністю від об'єкта споживання і джерела надання, якими характеризується будь-яка рекреаційна послуга.

У роботі сформульовано висновок, що управління рекреаційною діяльністю підприємства - це цілеспрямований вплив на його персонал і клієнтів для організації та координації їх дій у процесі надання рекреаційних послуг. Процес надання рекреаційних послуг передбачає взаємодію чотирьох елементів: споживача, працівника рекреаційного підприємства, технології надання відповідного виду рекреаційної послуги та фізичного оточення, що складають безпосередні об'єкти управління в господарський діяльності рекреаційних підприємств.

З'ясовано, що рекреаційна діяльність підприємств має чітко виражений інноваційний характер, що обумовлений сутністю рекреаційної послуги, призначенням якої є постійне відтворення та оновлення життєвих сил споживачів, якого можна досягти лише за рахунок інноваційного підходу до її розробки та надання.

Розроблені на основі проведених досліджень підходи до управління господарською діяльністю рекреаційних підприємств враховують визначені відмінності та відповідають сучасному рівню розвитку теорії управління діяльністю підприємства. Вони полягають в особливому сполученні системного, адаптивного та ситуаційного управлінських підходів з основними положеннями теорій гри, відпочинку та рекреації й соціально-психологічними методами управління, головною перевагою яких є максимальна адаптація сервісної діяльності рекреаційних підприємств до сучасних рекреаційних потреб споживачів і можливість своєчасно змінювати та оновлювати асортимент їх послуг, що є основою підвищення конкурентоспроможності та економічної ефективності.

У дисертації виявлено, що згідно зі своєю природою рекреаційна діяльність має велике соціальне значення для розвитку суспільства, оскільки сприяє розвитку творчих можливостей населення, збільшенню тривалості життя та підвищенню його якості. Тому головним завданням державного регулювання рекреаційної діяльності повинно стати формування сприятливих умов функціонування рекреаційних підприємств, адекватних цілям соціально-економічного розвитку нашого суспільства. До того ж, як свідчить аналіз розподілу матеріальних і фінансових ресурсів на вітчизняному ринку рекреаційних послуг, ринкові відносини не здатні повністю забезпечити його соціальну прийнятність, наслідком чого є наявність таких ринкових відмов: неефективність конкуренції, безробіття та неповнота асортименту на ринку рекреаційних послуг, монополія держави на рекреаційні ресурси та території, негативні ринкові екстерналії. Отже, державне регулювання діяльності рекреаційних підприємств є суспільно необхідним та теоретично зумовленим.

Таким чином, на основі визначення економічної природи та сутності рекреаційної діяльності сформульовано теоретичні засади управління діяльністю рекреаційних підприємств; розглянуто основні об'єкти управління в процесі рекреаційної діяльності; доведено необхідність державного регулювання розвитку сфери рекреаційної діяльності в умовах ринкової трансформації національної економіки.

У другому розділі **"Особливості управління процесом надання рекреаційних послуг підприємствами"** проаналізовано процес надання рекреаційних послуг підприємствами, відносно особливостей якого узагальнено головні етапи процесу планування діяльності рекреаційних підприємств; удосконалено методику Шуінга-Джонсона з метою застосування в процесі розробки рекреаційних послуг та формування організаційної структури рекреаційного підприємства; досліджено процес управління персоналом рекреаційного підприємства.

Дослідженням виявлено, що як функція управління діяльності рекреаційних підприємств планування має низку відмінностей, обумовлених природою рекреаційної послуги, насамперед, її незбереженістю, мінливістю якості, одночасністю процесів надання та споживання. У дисертації доведено, що сутність та черговість етапів планування діяльності рекреаційних підприємств повинна виглядати наступним чином: аналіз рекреаційних потреб населення, аналіз зовнішнього середовища функціонування підприємства, оцінка адекватності господарського потенціалу його стратегічним цілям, вибір генеральної стратегії розвитку рекреаційного підприємства та розробка відповідних тактичних планів для його головних підрозділів, яка повинна виконуватись відповідно до даних попереднього аналізу, від чого залежить успіх реалізації розробленого плану.

Розробку технології надання рекреаційних послуг у дисертації визначено як передумову формування організаційної структури рекреаційного підприємства. В процесі використання методики розробки послуги, вперше запропонованої американськими маркетологами Е. Шуінгом та Е. Джонсоном у 1980 р., визначено, що система розробки рекреаційної послуги складається з п’ятнадцяти кроків та може бути поділена на чотири стадії: формування концепції послуги, її розробку, випробування та впровадження послуги.

Організовування як вид управлінської діяльності координує функціонування підрозділів рекреаційного підприємства в процесі надання розробленої рекреаційної послуги, розподіляючи повноваження між конкретними керівниками та виконавцями. Організаційна структура рекреаційних підприємств повинна формуватись на основі функціональних зв'язків складових системи надання рекреаційних послуг певного виду, що було доведено в процесі дослідження. Схематичне зображення організаційної структури рекреаційного підприємства подано на рис.1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рекреаційні потреби споживачів |  | Зовнішнє середовище |

|  |
| --- |
| Розробка системи надання рекреаційних послуг |

|  |
| --- |
| рекреаційна послуга |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| споживачі рекреаційної послуги |  | оточення |  | праців-ники *лінія* | процес надання рекреаційної послуги  *видимості* | обладнання |  | Збільшення/ зменшення кількості споживчів |
|  |  | Фізичне |  | працівники | процес надання рекреаційної послуги | обладнання |  |  |
|  |  |  |  | ресурсне забезпечення | | |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| відділ кадрів |  | організаційний відділ |  | відділ технічного забезпечення |

|  |
| --- |
| маркетинговий відділ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| бухгалтерія |  | заступник з організаційних питань |

|  |
| --- |
| Керівник |

Рис. 1 Схематичне зображення організаційної структури рекреаційного підприємства

Дослідженням виявлено, що організаційна структура рекреаційного підприємства відносить його до малочисельного виду "обернених" організацій, серед яких можна назвати навчальні заклади, лікарні, де лінійні повноваження управління процесом обслуговування клієнтів делегуються персоналу, і власне він фактично керує діяльністю підприємства. “Обернений” вигляд організаційної структури рекреаційного підприємства дозволяє підтримувати високу інтенсивність інформаційного обміну з зовнішнім середовищем та всередені підприємства, надає можливість тісного контакту на рівні “керівник-підлеглий”, сприяє постійному професійному зростанню працівників, дозволяє швидко адаптуватися до змін у зовнішніх умовах функціонування.

У роботі визначено, що ефективне управління трудовими ресурсами рекреаційного підприємства є головним фактором підвищення його продуктивності та конкурентоспроможності. Управління трудовими ресурсами рекреаційного підприємства складається з тих видів організаційної діяльності, що містять набір персоналу та його використання на робочих місцях. Доведено, що найважливішими завданнями управління трудовими ресурсами рекреаційного підприємства є планування, набір, навчання та розвиток, організація праці, визначення заробітної плати персоналу. В результаті дослідження сформульовані відповідні вимоги до визначених складових управлінської діяльності, що враховують особливості надання рекреаційних послуг та спрямовані на підвищення їх якості.

Наявність негативного впливу трудової діяльності в сфері рекреаційних послуг на психофізичний стан працюючих обумовлює введення системи додаткових пільг для нівелювання такого впливу на продуктивність праці персоналу рекреаційного підприємства.

На основі аналізу особливостей управління процесом надання рекреаційних послуг визначено зміст та сутність планування, організовування та мотивації - основних функцій управління діяльністю означених підприємств, від яких, насамперед, залежить рівень їх продуктивності та прибутковості.

У третьому розділі **"Удосконалення управління діяльністю рекреаційних підприємств"** визначено головні напрями підвищення ефективності управління діяльністю рекреаційних підприємств; обгрунтовано доцільність використання експертних, розрахункових, асоціативних методів та часових рядів у процесі прогнозування попиту на рекреаційні послуги підприємств; запропоновано напрями вдосконалення державного регулювання діяльністю рекреаційних підприємств.

У дисертації проаналізовано головні групи методів прогнозування споживчого попиту та визначено стратегічні підходи до вибору методу прогнозування на рекреаційних підприємствах, які мають характер "від загального до випадкового" та "від випадкового до загального". Прогнозування попиту на рекреаційні послуги розглядається як основа планування діяльності рекреаційних підприємств; воно оцінює кількість послуг, яку відповідно до прогнозу та господарського потенціалу може реалізувати рекреаційне підприємство в періоді, що планується. Запропоновано у процесі прогнозування рекреаційні послуги вимірювати кількістю клієнтів, часом обслуговування, асортиментом рекреаційних послуг.

У роботі визначено сутність ефективності управління рекреаційною діяльністю та виокремлено напрями її підвищення: економічний, соціальний, організаційний, які фактично впливають на продуктивність праці та економічну ефективність господарської діяльності рекреаційних підприємств. У роботі розроблено методику обчислення основних показників ефективності сервісної діяльності рекреаційного підприємства, практичне використання якої відображає особливості певного виду рекреаційної діяльності підприємства та дає змогу визначити конкретні управлінські заходи, необхідні для її підвищення.

Дослідженням доведено, що загальне збільшення продуктивності в сфері рекреаційної діяльності можливе лише за рахунок підвищення ефективності управління персоналом, оскільки його працю не можна повністю замінити іншим фактором виробництва, яким є капітал. Визначено, що "обернений" вигляд організаційної структури рекреаційного підприємства спрямовує рівень централізації управління до мінімуму. За таких умов лише постійне навчання персоналу та формування з ним партнерських відносин стає запорукою ефективності управління рекреаційним підприємством, спроможне підтримувати його на рівні самокерованої системи за рахунок швидкості прийняття і реалізації управлінських рішень.

Схематичне зображення напрямів підвищення ефективності управління рекреаційною діяльністю подано на рис.2.

|  |
| --- |
| Управління діяльністю  рекреаційного підприємства |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Організаційна ефективність управління |  | Соціальна ефективність управління |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Організаційний розвиток керуючої та керованої підсистем підприємства, спрямований на формування самокерованої сервісної організації |  | Навчання та розвиток персоналу підприємства, спрямований на підвищення ефективності його трудової діяльності |

|  |
| --- |
| Економічна ефективність управління |

|  |
| --- |
| Підвищення продуктивності та економічної ефективності сервісної діяльності рекреаційного підприємства |

Рис. 2 Напрями впливу підвищення ефективності управління на економічну ефективність рекреаційних підприємств

З огляду на взаємозв'язок та взаємозалежність цілей функціонування рекреаційних підприємств та цілей суспільного розвитку в дисертації розроблено концептуальну модель їх взаємодії, яка дає змогу формувати управлінські рішення, здатні задовольнити потреби суспільства та окремої особистості в рекреаційних послугах. Для створення сприятливих умов функціонування та розвитку рекреаційних підприємств необхідними є відповідні заходи державного управління.

Аналіз функціонування органів виконавчої влади в означеній сфері дозволив визначити, що їх діяльність потребує суттєвого організаційно-структурного реформування, яке привело б їх у відповідність до сучасних наукових досягнень і методичних розробок у сфері управління діяльністю рекреаційних підприємств та досліджень рекреаційних потреб населення.

У роботі визначено наступні заходи вдосконалення системи державного регулювання діяльності рекреаційних підприємств:

- трансформування лінійної організаційної структури державного управління діяльністю рекреаційних підприємств у функціональну, побудовану на об'єднанні видів діяльності, що сприяють відтворенню та оновленню життєвих сил населення, - культури, спорту, розваг і відпочинку; для цього необхідним є формування єдиного підрозділу органів державної влади та розробка відповідної його повноваженням комплексної політики щодо забезпечення населення рекреаційними послугами;

- введення на місцевому рівні посади координатора рекреаційної діяльності, що дозволить адаптувати державну політику забезпечення рекреаційними послугами населення до місцевих умов, координувати діяльність рекреаційних підприємств, надавати їм інформаційну та правову підтримку;

- для досягнення оптимального рівня упорядкування заходів державної рекреаційної політики та діяльності рекреаційних підприємств розроблено "Проект стандартів рекреаційного забезпечення населення", який прийнято для використання в роботі Міністерства курортів та туризму Автономної Республіки Крим.

Практичне використання отриманих у результаті дисертаційного дослідження висновків та пропозицій сприяло підвищенню продуктивності праці персоналу рекреаційних підприємств Автономної Республіки Крим, раціоналізації організаційної структури таких підприємств, вдосконаленню їх системи управління, економії фінансових ресурсів та дозволило підвищити їх конкурентоспроможність на вітчизняному ринку рекреаційних послуг.

Таким чином, удосконалення управління діяльністю рекреаційних підприємств можливе за трьома напрямами – економічним, організаційним, адміністративним, для кожного з яких характерна власна система заходів, що в кінцевому підсумку сприяє загальному підвищенню економічної ефективності функціонування рекреаційного підприємства. За сучасних умов господарювання для вітчизняних рекреаційних підприємств велику практичну значимість має також реформування державної системи регулювання розвитку сфери рекреаційних послуг.

### ВИСНОВКИ

У дисертації наведено теоретичне узагальнення і нове вирішення наукового завдання щодо розробки та вдосконалення складових теоретико-методичного забезпечення управління діяльністю рекреаційних підприємств, що дозволило обґрунтувати такі висновки:

1. Економічна сутність рекреаційної діяльності підприємств полягає в отриманні прибутку шляхом задоволення рекреаційних потреб населення, які об'єктивно зумовлені необхідністю відтворення та розвитку життєвих сил, розтрачених у процесі праці. Еволюція сфери рекреаційної діяльності в економічних системах пройшла такі етапи: античний, середньовічний, відродження, індустріальний, постіндустріальний. Головним фактором розвитку даної сфери визначено поступове наростання інтенсивності виробництва та суспільного розподілу праці.

2. Рекреаційні послуги – це кінцевий результат діяльності рекреаційних підприємств, праця персоналу, втілена в ту чи іншу споживчу вартість, яка спроможна задовольнити рекреаційні потреби споживачів і має характеристики, властиві будь-якій послузі: незбереженість, невіддільність від об’єкта надання і отримання послуги, мінливість якості, неосяжність.

3. Теоретичні засади управління діяльністю рекреаційних підприємств складаються з принципів, що забезпечують процес відтворення життєвих сил населення, розтрачених у процесі праці, та можливість їх використання в організації та управлінні господарською діяльністю означених підприємств. Тому запропонований у роботі новий підхід до формування теоретико-методичного забезпечення управління діяльністю рекреаційних підприємств базується на поєднанні головних положень теорій гри, відпочинку та рекреації з ситуативним, адаптивним та системним підходами, що дозволяє підприємствам максимально врахувати рекреаційні потреби споживачів та вчасно реагувати на зміни конкурентного середовища.

4. Використання терміну "підприємство" щодо сервісних організацій, які надають рекреаційні послуги з метою отримання прибутку і є самостійними суб'єктами підприємницької діяльності, цілком відповідає основним положенням Законів України "Про підприємства" та "Про підприємництво".

5. Розроблено методичні підходи до стратегічного планування діяльності рекреаційних підприємств, що містять такі етапи: аналіз рекреаційних потреб населення; аналіз зовнішнього середовища та господарського потенціалу рекреаційного підприємств; вибір відповідної генеральної стратегії розвитку підприємства; розробка тактичних планів для його основних стратегічних підрозділів та контроль за виконанням і дотриманням плану. Необхідність розробки означених методичних підходів обумовлена незбереженістю рекреаційних послуг та їх функціональним призначенням.

6. На основі дослідження технології надання рекреаційних послуг зроблено висновок, що організаційна структура рекреаційного підприємства має "обернений" вигляд, де лінійні повноваження управління процесом обслуговування клієнтів делегуються персоналу. "Обернений" вигляд організаційної структури рекреаційного підприємства дозволяє підтримувати високу інтенсивність інформаційного обміну з зовнішнім середовищем та всередині підприємства, надає можливість тісного контакту на рівні "керівник–підлеглий", сприяє постійному професійному зростанню працівників, дозволяє швидко адаптуватися до зовнішніх умов функціонування.

7. Визначено, що використання методики розробки послуги Шуінга-Джонсона дозволяє чітко визначити головні складові технології розробки рекреаційних послуг, яка складається з п’ятнадцяти кроків та може бути поділена на чотири стадії: формування концепції послуги, її розробки, випробування та впровадження. Доведено доцільність використання технологічного циклу рекреаційного обслуговування для побудови організаційної структури рекреаційного підприємства.

8. Головним фактором підвищення економічної ефективності рекреаційних підприємств запропоновано вважати раціоналізацію діяльності персоналу, що досягається завдяки його постійному навчанню та розвитку, впровадженню дієвої системи мотивації та додаткових пільг, визначенню головних параметрів організаційної культури підприємства.

9. Методи, які може використовувати керівництво рекреаційного підприємства під час прогнозування споживчого попиту на його послуги, поділяються на чотири групи: експертні, розрахункові, складання часових рядів, асоціативні або казуальні, кожен з яких має свої недоліки та переваги, які мають вирівнюватись відповідно до ситуативних обмежень і вимог.

10. Сутність державного регулювання розвитку сфери рекреаційних послуг полягає в нівелюванні ринкових екстерналій, зокрема неефективності конкуренції, монополії держави на природні рекреаційні ресурси, безробіття, недостовірності ринкової інформації, ймовірності дії споживачів не у своїх інтересах. Сфера рекреаційних послуг є також однією з головних складових державної соціальної політики, тому створення сприятливих умов розвитку підприємств цієї сфери надає можливість підвищити рівень якості життя громадян, підтримати сприятливе середовище існування, досягнути соціально-політичної стабільності в суспільстві.

11. Удосконалення державного регулювання діяльності рекреаційних підприємств полягає в трансформуванні чинної лінійної організаційної структури державного управління діяльністю рекреаційних підприємств у функціональну, яка відповідає теоретико-методичним основам рекреаційної діяльності та використовується у розвинених країнах.

Дослідження процесів управління діяльністю рекреаційних підприємств дало змогу отримати результати, які мають практичне значення, а саме:

* уточнення понятійного апарату сфери рекреаційної діяльності: рекреаційних потреб населення, видів рекреаційної діяльності, рекреаційних підприємств, державної політики забезпечення рекреаційних потреб населення, чинників розвитку рекреаційної діяльності, дозволить прискорити розробку методик ліцензування та обрахування економічної ефективності різних її видів;
* підвищення ефективності управління діяльністю вітчизняних рекреаційних підприємств за соціальним, організаційним та економічним напрямами дає змогу суттєво підвищити рівень забезпечення рекреаційних потреб населення;
* використання наведених методів прогнозування попиту на рекреаційні послуги підприємств та трансформування споживчих вимог у критерії якості рекреаційної послуги дозволять підвищити рівень якості рекреаційного обслуговування на вітчизняних рекреаційних підприємствах;
* використання кількісних та якісних показників аналізу ефективності надання рекреаційних послуг підприємствами дозволить вдосконалити контроль за дотриманням технології їх надання та уникати незадоволеності споживачів;
* практичне впровадження заходів трансформування структури державного управління сферою рекреаційних послуг і введення на місцевому рівні посади координатора рекреаційної діяльності надасть можливість забезпечити більш якісний контроль за діяльністю рекреаційних підприємств всіх форм власності та привести відповідно до природи рекреаційних потреб населення теоретичні основи формування державної політики у даній сфері;
* введення стандартів рекреаційного забезпечення населення надасть змогу підтримувати життєво необхідний рівень задоволення рекреаційних потреб всіх верств населення на місцевому рівні.

Застосування розроблених у дисертації висновків, пропозицій і практичних рекомендацій щодо вдосконалення управління діяльністю рекреаційних підприємств забезпечує покращення якості планування в процесі продукування рекреаційних послуг, формування оптимального циклу рекреаційного обслуговування споживачів та ефективної організаційної структури даних підприємств, що досягнуто на таких рекреаційних підприємствах Автономної Республіки Крим, як ОЗК “Піщане”, ДОТ “Веселка”, ОЗК ”Хвиля”, ОЗК “Бригантина”.

**СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

*у наукових фахових виданнях:*

1. Бобирєва О.В. Рекреація в системі розширеного суспільного відтворення // Вісник Київського нац. ун-ту, серія "Економіка" - 2002.- Вип. 55. - С. 22-24. - 0,55 др. арк.

2. Бобирєва О.В. Становлення і розвиток сфери рекреаційних послуг як напрям інтеграції до світового господарства // Вісник Київського нац. ун-ту, серія "Економіка". - 2002.- Вип. 57. - С. 190-192.- 0.65 др. арк.

3. Бобирєва О.В. Фінансове забезпечення у сфері відпочинку і розваг, культури і спорту // Вісник Київського нац. ун-ту, серія "Економіка". - 2002. - Вип. 60. - С. 18-19. - 0,35 др. арк.

4. Бобирєва О.В. Маркетинг у сфері рекреаційних послуг// Актуальні проблеми економіки. - 2002. - №10. - С. 62-65. - 0,5 др. арк.

5. Бобирєва О.В. Необхідність державного регулювання діяльності рекреаційних підприємств // Збірник наукових праць "Теоретичні і прикладні питання економіки". - 2003.- Вип. №2. - С. 327-330 - 0,3 др. арк.

*в інших виданнях:*

6. Бобирєва О.В. Комплексна рекламна стратегія в умовах інтегрованого розвитку рекреаційного та туристичного комплексів Криму/ Курорти Криму в сучасних соціально-економічних умовах // Матеріали І республіканського конгресу куролтологів та фізіотерапевтів 26-28 квітня 2001 р. – Євпаторія: ЄІРЦЮ 2001. - С.8. - 0,15 др.арк.

7. Бобирєва О.В. Рекреаційний менеджмент в малому та середньому бізнесі / Менеджмент малого та середнього бізнесу: проблеми, навчання та перспективи // Тези доповідей Міжнародної науково-методичної конференції 10-15 вересня 2001 р. - Севастополь: В-во СДТУ, 2001 - С.30-31. - 0.2 др. арк.

8. Бобирєва О.В. Інноваційні підходи до проведення державної соціальної політики в русі теорії рекреаційних процесів/ Сучасні проблеми управління// Збірник матеріалів першої науково-практичної конференції 30 листопода-1 грудня 2001 р. - К.: "Політехніка", 2001. - С. 211-213. - 0,2 др. арк.

# АНОТАЦІЯ

Бобирєва О.В. **Управління діяльністю рекреаційних підприємств.** - Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.06.01 - економіка, організація і управління підприємствами. - Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ, 2003.

Дисертаційну роботу присвячено дослідженню проблем управління діяльністю рекреаційних підприємств в умовах економіки України. У роботі представлені науково-методичні основи, підходи та практичні рекомендації щодо вдосконалення механізму управління сервісною діяльністю рекреаційних підприємств.

Запропоновано розглядати процедуру розробки технології надання рекреаційних послуг як передумову формування організаційної структури рекреаційного підприємства. Визначено головні етапи планування діяльності рекреаційних підприємств та методи прогнозування споживчого попиту на їх послуги. Розглянуто особливості управління персоналом рекреаційного підприємства та напрями підвищення ефективності управління рекреаційною діяльністю. Визначено шляхи удосконалення заходів державного регулювання діяльності рекреаційних підприємств з метою забезпечення економічної стабільності їх розвитку та підвищення рівня якості життя населення.

*Ключові слова: управління, організація, персонал, рекреаційна потреба, рекреаційна діяльність, рекреаційна послуга, рекреаційне підприємство.*

**АННОТАЦИЯ**

Бобырева Е.В. **Управление деятельностью рекреационных предприятий.** - Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук специальности 08.06.01 - экономика, организация и управление предприятиями. - Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко, Киев, 2003.

Диссертационная работа посвящена проблемам управления деятельностью рекреационных предприятий в условиях экономики Украины. В роботе представлены научно-методические основы, подходы и практические рекомендации по усовершенствованию механизма управления деятельностью рекреационных предприятий. Процедуру разработки технологии предоставления рекреационных услуг предложено рассматривать как предварительное условие формирования организационной структуры предприятия. Определены главные этапы планирования деятельности рекреационных предприятий и методы прогнозирования потребительского спроса на их услуги. Рассмотрены особенности управления персоналом рекреационного предприятия и направления повышения эффективности управления рекреационной деятельностью. Определены пути усовершенствования методов государственного урегулирования деятельностью рекреационных предприятий с целью обеспечения экономической стабильности их развития и повышения уровня качества жизни населения.

*Ключевые слова: управление, организация, персонал, рекреационная деятельность, рекреационное предприятие, рекреационные услуги.*

# SUMMARY

**Bobyreva Olena V.** **Recreation Enterprises Management**. - Manuscript.

Thesis for defending of the candidate academic degree in the field of economics by speciality 08.06.01. - Economics, organization and management of the enterprise.- Kyiv National Taras Shevchenko University, Kyiv, 2003.

The dissertation is devoted to the theoretical and practical study of the problems of management at the Recreation Enterprises under the conditions of the Ukrainian economy. The Recreation Service today is one of the most developed parts of economy in industrial countries. The part of the Recreation Service composed about one third of international service market, 10% of world gross national product and 8% of all tax incomes. The quality of Recreation Service in the country had define not just a satisfaction level oft he population recreation needs, but a way of socio-cultured evolution of the society. Because of it, the subject of scientific research is the components of theoretical and methodic providing with the management process at the Recreation Enterprises, which has been established on the territory of Crimean Autonomous Republic.

The dissertation include the introduction, three parts, the general conclusion, list of use original sources and supplements.

The present situation in the Ukrainian sphere of the recreation service has an acceptable conditions for forming and development of Recreation Enterprises. Existence of which like independent subjects of business activity could be possible since beginning of market reforms in the socialist economy systems of the post soviet republics.

The thesis provides the scientific research of the main factors of recreation service evolution like a kind of economical activity. The history of recreation activity has shown that because of increasing in production and enlarge of public labour divide. It was accepted conditionally as means of renewing human stregths for the work. The Recreation service began to be an object of economical relation and state regulation since industrial period of recreation activity evolution. The main reason of Recreation Enterprises business activity is obtaining profit from satisfaction of population recreation needs.

The dissertation provides rationale of the economic sense of the “Recreation Enterprises activity” concept, which allowed the author to give his own treatment and grounds for its functions in connection with market relations. The work suggests following attributes of its classification: specific characteristics of the origin; direction of use; the form of use; opportunity of legal protection.

The recreation activity is one form of service, which united all kinds of human occupations in the spheres of sports, culture, recreation and entertainments in conformity with international standards of economical activities.

The increasing of consumer demands to the quality of recreation service and the international competition impact at the economy of Recreation Enterprises and push into the fore ground management problems. The main part of dissertation devoted to key components of Recreation Enterprises management planning, personal management, organization of recreation service process. The work presents scientific and methodical principals, marketing and management approaches and practical recommendations of increasing management systems effectiveness at the Recreation Enterprises. The dissertation also points in the direction of a theory-practice orientation to Recreation Management, an essential to grasping the theoretical framework for Recreation Management presented in the core of leisure, play and recreation sociological theories.

The base of Recreation Enterprises Management Conceptions, which represented in the dissertation, is the original combination of systematical, functional, situational and adaptation approaches with socio- psychological methods of management.

The thesis provides the research within the issue of the Recreation Enterprises functioning social-economic efficiency. The results of the dissertation research have devoted general reason of State regulation of this enterprises development. The methodical ensuring of State activity efficiency is provided.

The methodical principles and recommendations, proposed in the dissertation, where tasted at the Crimean recreation enterprises; the main points of the work where considered at the Ukrainian and international scientific and practical conferences.

*Keywords: management, organization, personal, recreation needs, recreation service, recreation enterprises.*

воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке: <http://www.mydisser.com/search.html>