

УДК 303.68:796.5

О. Шершньова

ЕКСПЕРТНЕ ОПИТУВАННЯ В СИСТЕМІ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ У ГАЛУЗІ РЕГІОНАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ ТУРИЗМОМ

Розглянуто експертне опитування як один із методів прийняття рішень та його специфіку в сфері регіонального управління туристичною діяльністю. Особливу увагу приділено теоретико-практичним засадам проведення експертного анкетування.

Ключові слова: регіональне управління туризмом, експерт, експертне анкетування.

Під впливом демократичних перетворень у сучасних умовах відбувається поступове скорочення державного регулювання різних аспектів суспільного життя, але система прийняття державно-управлінських рішень залишається відносно динамічною. Однак згідно з загальнодемократичними тенденціями суспільного розвитку вона повинна вдосконалюватись і сприяти формуванню інформаційного суспільства, розвиток якого повинен здійснюватися через:

- участь відповідних об'єднань громадян у підготовці рішень органів державної влади та органів місцевого самоврядування з питань інформаційного суспільства і контролю за їх виконанням;

- організацію постійних зустрічей, круглих столів, відеоконференцій з вищими посадовими особами держави, лідерами політичних партій для обговорення і вирішення питань розвитку інформаційного суспільства України;

- створення умов для забезпечення незалежності та плюралізму засобів масової інформації, а також їх залучення до обговорення проблем розвитку інформаційного суспільства [1].

Тут велике значення має наближеність процесів прийняття управлінських рішень до громадян, для чого необхідна налагодженість прямих і зворотних зв'язків органів державної влади з громадами та бізнесовими структурами, насамперед на регіональному рівні.

В умовах демократії від держави, окрім лише управлінських зусиль, вимагається цілеспрямоване формування громадської думки, опора на неї, вміння систематично здійснювати постійний, двосторонній зв'язок із громадськістю. Особливою групою громадськості є експерти в певній сфері суспільних відносин, наприклад регіонального туризму. Тому особливо *актуальним* є визначення теоретико-практичних засад проведення експертного анкетування у сфері регіонального управління туризмом.

Аналізуючи останні дослідження та публікації, доцільно визначити, що питаннями стратегічних та теоретико-методологічних засад діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в сучасному науковому просторі цікавляться: С. Малащук, Г. Одінцева, В. Бакуменко, А. Дегтар, В. Тарабан та інші. Розробкою основних методологічних засад процесу прийняття управлінських рішень та участі в ньому представників громади та бізнесових структур займаються: О. Пухкал, Є. Кушнар'ов, В. Борденюк, С. Москаленко та інші. До визначення ролі органів державної влади у формуванні відкритості громадянського суспільства та розвитку інформаційного простору звертаються: В. Солових, С. Самокиш, Ю. Машкаров, М. Шибенюк та інші.

Питання підвищення ефективності державного / регіонального управління та місцевого самоврядування шляхом децентралізації державного управління цікавлять В. Ковальчука, Н. Миронову та інших науковців. До питань державного регулювання туризмом звертаються: О. Василів, Ю. Алексєєва, В. Валентюк, Л. Давиденко та інші.

Експертними оцінками (Б. Литвак) у системі державного управління та їх значенням у дослідженні основних напрямків соціальної політики на регіональному рівні займаються В. Дзєндзюк та О. Котуков, а також інші науковці.

Однак ґрунтовних практичних рекомендацій або розробки специфіки методологічного забезпечення прийняття управлінських рішень на базі експертного оцінювання в системі регіонального управління туризмом на сьогодні не існує. Тому метою дослідження є визначення специфіки проведення експертного опитування, зокрема анкетування, у системі прийняття рішень у галузі регіонального управління туризмом.

На сьогодні найповніше визначення поняття “експерт” подає Б. Литвак: *експерт* – це спеціаліст у конкретній сфері чи в сфері управління, який володіє в ній необхідними знаннями та досвідом, аналізує інформацію, що надходить, та подає оцінку об’єкту експертизи в межах своєї компетенції, який володіє використовуваними в певній сфері технологіями, оцінює можливість їх використання в конкретній управлінській ситуації і надає відповідні рекомендації та висновки, відповідає за зроблені ним висновки та рекомендації [2].

Експертне опитування – це найбільш поширений і незамінний спосіб отримання експертної інформації з певної сфери суспільних відносин. Цей метод є широкоживаним не тільки серед соціологів, а й серед працівників системи державного управління.

Специфіка експертного опитування в системі регіонального управління туризмом полягає у тому, що, опитавши певну кількість індивідів і зібравши їх суб’єктивні думки, дослідник за допомогою спеціальної дослідницької техніки та процедур отримує інформацію про певну управлінську ситуацію чи проблему. Основними експертними технологіями є: визначення цілей; експертний прогноз; сценарій очікуваного розвитку ситуації; генерування альтернативних варіантів; визначення рейтингів; оцінювальні системи (критерії, шкали, принципи відбору); прийняття колективних рішень [3].

Є два основних типи експертних опитувальних методів: анкетне опитування (анкетування) експертів та експертне інтерв’ю.

Найпоширенішим методом є анкетне опитування – це метод здобуття експертної інформації опосередковано через спеціальний інструментарій – анкету (впорядкований певним методом перелік запитань, за допомогою яких збирається первинна експертна інформація). Процесу складання анкети має передувати етап ґрунтовного вивчення реальної управлінської ситуації. Існують окремі правила, методичні вимоги щодо послідовності запитань в експертній анкеті, а також організаційно-технічні процедури проведення експертного анкетування.

Прикладом проведення експертного опитування може слугувати анкетування експертів, яке було проведено 20 вересня 2007 р. у межах круглого столу “Стан та перспективи розвитку туризму в малих містах Рівненщини”, метою якого було визначення загального ступеню поінформованості представників малих міст Рівненщини щодо сучасного стану та перспектив розвитку туризму в своєму місті та в регіоні загалом.

Основними етапами експертного анкетування є:

– *підготовчий етап* – пов’язаний із розробкою програми опитування, складанням анкети, її тиражуванням та створенням інструктивного матеріалу для осіб, що проводитимуть анкетування (анкетерів). Доцільно зазначити, що серед галузей, які надають послуги на Рівненщині, у найгіршому стані перебувала соціально-культурна сфера, яка знаходиться на бюджетному фінансуванні. Питома вага їх валової доданої вартості в економіці послуг області у період 1996 – 1999 рр. зменшилась від 9,5% до 7,9% [4];

– *оперативний етап* – пов’язаний з безпосереднім анкетуванням експертів. У анкетному опитуванні взяло участь 25 експертів, з яких 72% – жінки, 28% – чоловіки. До органів державної влади належить 72% респондентів, 28% – до бізнесових та громадських структур Рівненщини;

– *підсумковий етап* – обробка та аналіз первинної експертної інформації (анкет): формалізація та екстраполяція даних.

Отож, переважна більшість респондентів (56%) вважає, що соціально-економічний стан їх міста/району є задовільним/відносно непоганим, 28% – добрим, 8% – відмінним, а також по 4% респондентів схиляються до думки, що їх місто/район має незадовільний/поганий та депресивний/дуже поганий стан (рис. 1).

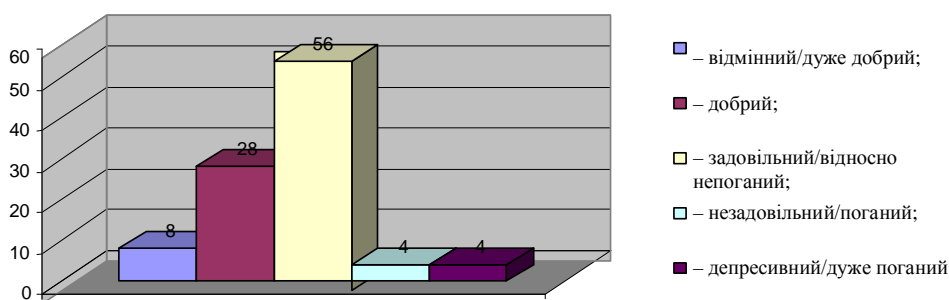


Рис. 1. Загальна оцінка експертами соціально-економічного стану малого міста, представниками якого вони є

Стосовно основних тенденцій, які спостерігаються в соціально-економічному розвитку міста/району протягом останніх двох років, то більшість респондентів (52%) вважають, що відбулось незначне покращення, 36% – чітке покращення та 12% – без змін (рис. 2).

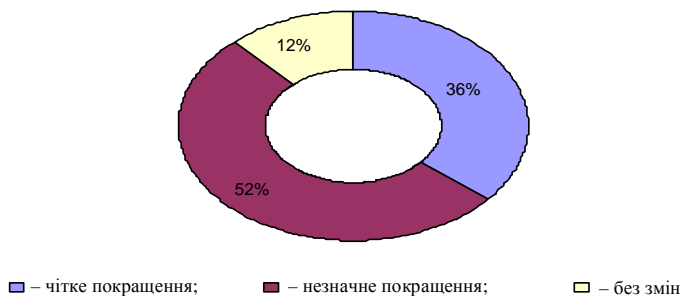


Рис. 2. Оцінка експертами тенденцій соціально-економічного розвитку малих міст Рівненщини протягом останніх двох років

Стратегічно важливою для розвитку свого малого міста/району туристичну діяльність вважають 72% експертів, не визначились із відповіддю – 20%, а 8% респондентів схилились до негативної відповіді на це запитання. З огляду на це, можна зробити висновок: експерти усвідомлюють стратегічне значення туристичної діяльності для малих міст Рівненщини.

Туристичні можливості свого міста/району експерти загалом оцінюють позитивно. Так, 28% респондентів визначають туристичний потенціал свого малого міста/району як високий, як значний – 44%, як середній – 24%. Однак 4% експертів визначили, що їх місто володіє низькими туристичними можливостями (рис. 3).

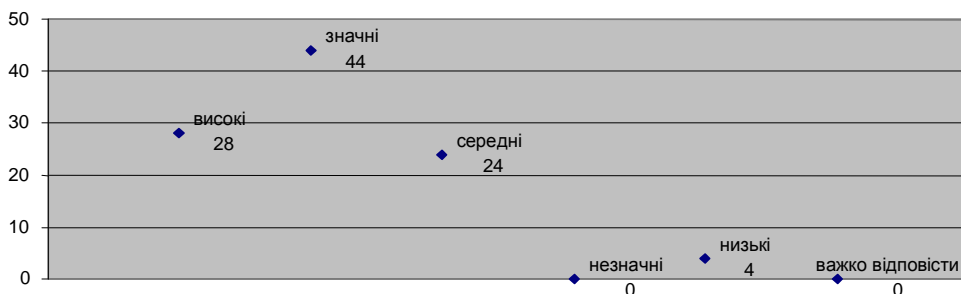


Рис. 3. Оцінка експертами потенційних можливостей малих міст Рівненщини в розвитку туристичної діяльності

Діяльність місцевих органів державної влади щодо розвитку туризму в регіоні цілком ефективною вважають 4% респондентів, достатньо ефективною – 48%, мало ефективною – 36% та цілком неефективною – 12% експертів. У питанні ефективності діяльності органів державної влади на місцях думки експертів розділились майже порівну (рис. 4). З огляду на це, необхідним є посилення контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування на місцях, особливо стосовно питань розвитку туристичної інфраструктури.

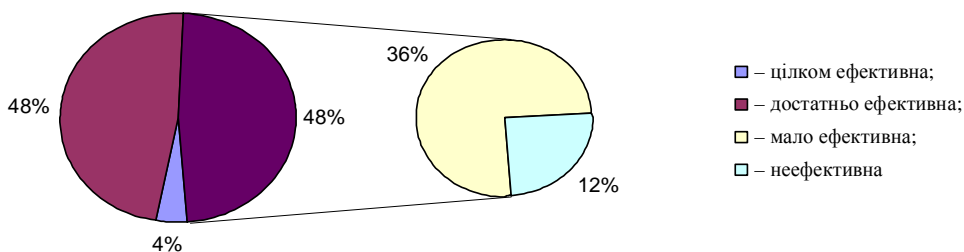


Рис. 4. Оцінка експертами діяльності місцевих органів державної влади щодо розвитку туризму на Рівненщині

Більшість респондентів (68%) володіють інформацією стосовно реалізації на території їх малого міста/району програм розвитку туризму (Місцеві програми розвитку туризму до 2010 р., створені на базі Державної Програми розвитку туризму до 2010 р.), по 16% експертів або не ознайомлені з такою інформацією, або знають про те, що така Місцева/Міська програма є в стані розробки.

Щодо коштів, які передбачено в бюджеті малого міста/району на розвиток туризму, то 48% респондентів знають, що такі витрати закладено до місцевого бюджету, однак не володіють точними даними, якою є ця сума (сума коштів коливається в межах від 3 тис. грн. до 100 тис. грн.). 28% респондентів не володіють такою інформацією, а 24% експертів знають, що такі витрати не закладено до витратної частини бюджету їх малого міста/району.

Про надходження коштів від туристичної діяльності до місцевого бюджету знають 48% респондентів, однак назвати точну суму є проблематично (від 2,5 тис. грн. до мільйонів). 28% експертів не знають про надходження до бюджетів від туристичної діяльності, а 24% опитаних не знають про таку прибуткову статтю до місцевого бюджету або заперечують прибутковість туризму як прибуткової сфери в їх малому місті/районі. З огляду на це, необхідним є посилення контролю за витратною та прибутковою частинами бюджетів на місцях, особливо тих коштів, які стосуються туристичної галузі, туристичної інфраструктури.

Високою діловою активністю в своєму малому місті/районі вважають лише 16% респондентів, значною – 40%, середньою – 24%, а варіанти відповіді “незначна” та “низька”, – відповідно 16% та 4% (рис. 5).

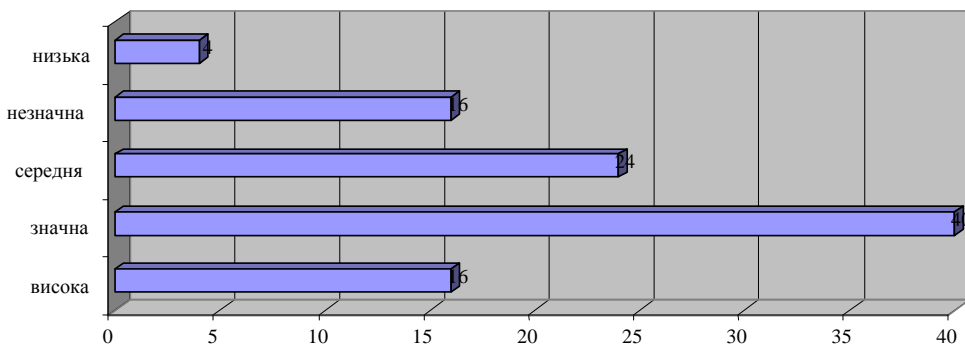


Рис. 5. Оцінка експертами ділової активності в малих містах Рівненщини

На запитання “Якою мірою бізнесові структури Вашого міста/району задіяні в розвитку туризму в регіоні?” відповіді респондентів зосередились здебільшого на варіантах: “значною” – 28%, “незначною” – 56% та “мінімальною” – 12%, а також 4% експертів визначили варіант “важко відповісти”. Ці дані свідчать про те, що в малих містах є значна кількість представників бізнесових структур, які є або потенційно можуть стати одним із рушіїв розвитку туризму в своєму малому місті/районі. Хоча на сьогодні їх діяльність не спрямована на єдину стратегічну мету – розвиток туристичної діяльності в своєму малому місті.

Про існування та діяльність у своєму місті/районі громадських організацій, що підтримують розвиток туризму, респонденти дали такі відповіді: знають про їх існування – 28% (зокрема громадські організації “ІПД” та “Екстрім”, польське та чеське товариства тощо); не ознайомлені з їх наявністю – 32% і не знають про діяльність таких організацій – 40%.

Відповіді експертів щодо питання участі малого міста у туристичних об’єднаннях та організаціях розподілились так: 40% не володіє такою інформацією, 44% не знає про

такі туристичні об'єднання та організації, а лише 16% респондентів відзначили, що їх місто належить до туристичних об'єднань, наприклад Асоціація міст України (далі – АМУ) (хоча діяльність АМУ не є виключно туристичною).

Стосовно мотивованих організацій/установ, що цілеспрямовано займаються розвитком туризму, то 84% експертів відзначили, що існують такі установи, 4% не знають про їх існування та 12% відзначили, що таких організацій в їх малому місті/районі не існує. Ці дані свідчать про значний громадський потенціал малих міст Рівненської області.

Про здійснення інформаційно-рекламних кампаній туристичних можливостей свого малого міста знають 72% респондентів, не знають – 12%, а 12% експертів зазначили, що в їх малих містах не проводяться такі заходи. Щодо ефективності таких заходів, то цілком ефективними їх назвали 16% експертів, достатньо ефективними – 44%, мало ефективними – 12%. Це свідчить про значний, однак недостатній рівень розвитку та масштабу інформаційно-рекламних кампаній туристичних потужностей та принад кожного з малих міст Рівненщини.

Про маркетингові дослідження, результати яких сприяють розвитку місцевого туризму, 36% експертів взагалі не знають, 44% зазначили, що проводяться, а 20% респондентів володіють інформацією, що такі дослідження не проводяться.

88% респондентів вважають за доцільне розвивати сільський зелений туризм у своєму місті/районі та на прилеглих територіях, 8% – не знають та 4% вважають недоцільним розвивати цей вид туризму.

Понад половина респондентів (52%) зазначили, що кількість туристів, яку може прийняти їх місто/район протягом дня, становить більше 100 осіб. По 12% відповідей експертів отримали варіанти “до 25 осіб”, “25 – 50 осіб”, “50 – 75 осіб”, “75 – 100 осіб”.

Для активізації розвитку туризму у своєму місті/районі та для поліпшення умов діяльності туристичних підприємств Рівненщини експерти визначили: створення туристичних продуктів; пошук атракцій; дослідження та збір легенд; співпраця тріади Бізнес – Влада – Громада – об'єднання зусиль всіх зацікавлених сторін (громадських організацій, закладів культури, органів державної влади, бізнесу) у реалізації конкретних проектів (реставрація та освоєння старих замків (Клевань), палаців (Великі Межиричі тощо)); фінансування або можливість кредитування на розвиток туризму; розвиток транспортної інфраструктури для доставки туристів до краєзнавчих та історичних місць; збільшення кількості інформаційної літератури, буклетів, більше інформації в мережі Internet та здійснення PR-кампанії всіх туристичних об'єктів Рівненської області.

Експертами також було запропоновано створити комплексну Стратегію розвитку туризму, послідовну інноваційно-інвестиційну, яка б чітко окреслювала конкретні кроки та відповідальних за їх виконання. Суть цільової орієнтації виконавця полягає у тому, що йому конкретно встановлюються відносно самостійні завдання, впорядкована сукупність яких реалізує систему заданих чітко сформульованих цілей. З огляду на це, об'єктивно обумовлена і науково обґрунтована структура цілей програми реалізації державно-управлінських рішень може бути основою не тільки процесу формування комплексу управлінських впливів на об'єкт управління, але і побудови апарату програмно-цільового управління, визначення складу безпосередніх виконавців програми [5].

Під час дослідження експертами було визначено, що особливу увагу при проведенні майбутніх семінарів, конференцій, круглих столів на туристичну тематику в регіоні необхідно приділити питанням:

1. Визначення безпосередніх координаторів діяльності з розвитку туризму на місцях, підготовка та навчання нових кадрів у галузі туризму, особливо сучасним підходам до туристичного менеджменту. Адже тільки люди з високою інформаційною культурою здатні здійснювати точне врахування природних, людських, екологічних та інших ресурсів, що дає змогу підвищити оперативність й ефективність управлінських рішень в усіх сферах життєдіяльності України [6].

2. Оприлюднення даних про цільове використання бюджетних коштів, виділених на розвиток туризму на Рівненщині.

3. Характеристики механізмів соціально-економічного розвитку туристичної інфраструктури області загалом та в районних осередках зокрема.

4. Специфіки нормативно-правової бази з питань розвитку сільського (зеленого) туризму в регіоні. На сьогодні існує лише проект Закону України “Про сільський зелений туризм” від 16.11.2004 р. [7], тому доцільним є роз’яснення (через надання консультацій та довідково-інформаційних матеріалів) приватному сектору про можливості розвитку та питання оподаткування садиб зеленого туризму.

5. Розвитку дитячого та молодіжного туризму. Соціальний туризм є складним для організаторів через низькі норми прибутку з розрахунку на одну подорож чи екскурсію. До того ж, саме через це більшість комерційних туристичних структур не виявляють стабільної зацікавленості у розвитку подібних напрямів господарської діяльності [8].

6. Створення мікротуристичних маршрутів для дітей та молоді малими містами краю (Костопільщина, Березнівщина, Острожчина, Рівненський район тощо).

7. Проведення спеціальних нарад із керівниками туристичних структур для обговорення та вирішення проблемних питань. Як відомо з теорії кадрового менеджменту, один зі шляхів формування корпоративної культури в організації – це проведення колективних подій [9].

8. Використання наявної матеріально-технічної бази регіону, яка може використовуватись із метою розвитку туризму, а також побудови нових закладів туристичної інфраструктури. Представники бізнесових структур мають бажання інвестувати кошти в туристичну індустрію, однак вони не володіють інформацією про потенційні можливості, про основні інвестиційні майданчики Рівненщини.

9. Залучення працівників туристичної сфери до розробки і проведення курсу “Рівнезнавства” в середніх загальноосвітніх закладах.

10. Розвитку інформаційного забезпечення туристичної діяльності (як рекламної, наукової, поліграфічної продукції) та туристичних атракцій.

З огляду на це, доцільно зазначити, що експерти володіють загальною поверхневою інформацією, що може сприяти підготовці рішень у сфері регіонального управління розвитку туризму. Однак доцільним та необхідним є подальше інформування та постійна співпраця регіонального та місцевого рівнів державного управління туристичною галуззю, бізнесових структур та громадських організацій Рівненщини щодо питань розвитку туризму.

Отже, питання теоретичного (методичного) забезпечення та практичного впровадження експертного оцінювання в системі регіонального управління туристичною діяльністю потребують подальшого опрацювання. Адже експертні оцінки, особливо представників громадських та бізнесових організацій, – це ефективне джерело первинної інформації для вирішення проблемних ситуацій, що виникають у галузі, та для окреслення

перспективних шляхів розвитку державного управління туристичною діяльністю на регіональному рівні.

Література:

1. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки: Закон України №537-V від 09.01.2007 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2007. – №12. – С. 102.
2. Литвак Б. Г. Экспертные технологии в управлении: Учебное пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Дело, 2004. – С. 31.
3. Там же. – С. 35.
4. Рівненський регіон // Економіка регіонів (областей) України: Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2002. – С. 380.
5. Дігтяр А. О. Використання системного аналізу в процесі прийняття і реалізації державно-управлінських рішень // Статистика України. – 2002. – №3 (18). – С. 13.
6. Шибеник М. О. Виховання інформаційної культури як шлях до підвищення якості підготовки сучасного фахівця // Теорія і практика управління соціальними процесами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія. – 2006. – №3. – С. 76.
7. Про сільський та сільський зелений туризм: Проект Закону України від 16.11.2004 р. // http://www.rada.gov.ua:8080/pls/zweb/webproc4_1?id=&pf3511=18364.
8. Алексеева Ю. Державне регулювання соціального туризму в Україні // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. – 2004. – Вип. 1. – С. 185.
9. Полухина А. Н. Качество персонала в туристском сервисе (опыт социологического анализа) // Социс: Социологические исследования. – 2007. – №2 (274). – С. 135.

O. Shershnyova

EXPERT QUESTIONING IN THE SYSTEM OF DECISION MAKING PROCESS IN THE FIELD OF REGIONAL TOURISM ADMINISTRATION

The article considers the expert questioning as one of the method of decision making process and its specific in the field of regional tourism administration. Special attention is paid to the theoretical and practical basis of making expert survey.

Key words: regional tourism administration, expert, expert questioning.