

**Петлін І.В., к.е.н., доц.
Львівський національний університет імені Івана Франка**

РОЗВИТОК ІНФРАСТРУКТУРИ ТУРИСТИЧНОГО КОНСАЛТИНГУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Інфраструктура туристичного консалтингу включає в себе різні напрями та спектр консультаційних послуг, які можна класифікувати за різними критеріями.

Залежно від характеру участі у процесі консультування інфраструктура поділяється на аутсорсингову та представницьку. Аутсорсингова інфраструктура забезпечує найбільш ефективне виконання певних видів діяльності суб'єктів туристичного бізнесу шляхом передачі їх іншим компаніям, що діють в конкретній області, на підставі договору. Представницька інфраструктура надає ширші можливості суб'єктам консалтингових відносин (клієнт-консультант), оскільки передбачає співпрацю не в одній, або декількох предметних сферах діяльності, а переростає в представництво компанії.

Залежно від рівня регулювання діяльності інфраструктура консалтингу поділяється на регульовану та нерегульовану. Регульована консалтингова діяльність потребує отримання ліцензії державних органів на здійснення діяльності (оціночна діяльність, освітні послуги), а нерегульована – може здійснюватися без ліцензування.

Залежно від рівня кваліфікації спеціалістів інфраструктура консалтингу поділяється на ту, яка потребує сертифікації та відповідного кваліфікаційного рівня та яка не підлягає сертифікації. Деякі види консалтингової діяльності пов'язані з діяльністю, яка потребує високого рівня професіоналізму (сертифікація аудиторської діяльності). Інші види діяльності не підлягають сертифікації, тобто не вимагають широкого кола знань у консультанта.

Залежно від ступеня винятковості інфраструктуру консалтингу поділяють на навчальну, допоміжну, впроваджувальну та виняткову. Навчальна передбачає навчання персоналу підприємств туристичного бізнесу в тій чи іншій сфері діяльності. Допоміжна проявляється в виявленні причин виникнення проблемних ситуацій та розробці рекомендацій щодо нейтралізації негативних наслідків. Впроваджувальна передбачає отримання відповіді від консультанта на конкретні питання клієнта щодо практичного впровадження розроблених пропозицій. Виняткова дозволяє приймати оперативні виняткові рішення для отримання бажаного результату.

Залежно від консалтингової моделі, яка використовується, виділяють інфраструктуру експертного, проектного та процесного консалтингу. Експертна інфраструктура консультування припускає виконання всього спектру робіт, від діагностики діяльності компанії до вироблення конкретних стратегічних і тактичних рішень і рекомендацій консультантами. Проектна інфраструктура спрямована на розробку та створення окремих проектів суб'єктів туристичного бізнесу (маркетинговий проект виходу фірми на ринок). Така інфраструктура

дозволяє акумулювати ресурси в одному напрямку, планувати високі результати та забезпечувати їх досягнення. Процесна інфраструктура консультування передбачає тісний взаємозв'язок експерта і клієнта (клієнт бере участь у розробці рекомендацій). Потреба в процесному консультуванні виникає тоді, коли клієнт хоче змін, розвитку організації, але не може вирішити цю проблему самотужки.

Залежно від географії використання виділяють національну, регіональну та місцеву інфраструктури. Кожна із цих інфраструктур консалтингу працює на різних рівнях – на національному, регіональному та місцевому. Слід зазначити, що національна інфраструктура може включати в себе регіональні, а регіональна – місцеві інфраструктури консалтингу.

Залежно від характеру послуг, які надаються, інфраструктура поділяється на управлінську, економічну, юридичну та інжинірингову. Управлінська інфраструктура пов'язана з наданням консалтингових послуг щодо управління. Економічна та юридична інфраструктури забезпечують консалтинг щодо економічних і фінансових питань, з одного боку, та юридичних моментів та супроводу компаній – з іншого. Інжинірингова інфраструктура забезпечує консалтингові послуги технічного характеру.

Залежно від періоду надання послуг інфраструктура консалтингу поділяється на разову та постійну. Разова інфраструктура застосовується в окремих випадках, тобто немає систематичного характеру. Постійна інфраструктура передбачає регулярне надання послуг консалтингу.

Залежно від охоплення заходами інфраструктура консалтингу поділяється на системну та елементну. Системна інфраструктура всесторонньо забезпечує процеси консалтингу, а елементна – фрагментарно, акцентуючи увагу на вузькоспрямованих консалтингових послугах.

Залежно від типу інфраструктурного процесу інфраструктура поділяється на технічну, логістичну, фінансову, комунікаційну, інформаційну, наукову та освітню. Кожен із цих інфраструктурних елементів забезпечує консалтинговими послугами конкретну сферу діяльності підприємства.

Кількість напрямів консалтингових послуг у сфері туризму достатньо різноманітне. Серед основних напрямків діяльності провідних зарубіжних організацій, що надають консалтингові послуги в сфері туризму можна виділити наступні: дослідження туристичного ринку, розробка стратегій, концепцій, програм, майстер-планів розвитку туризму, розробка турпродукту, розробка техніко-економічного обґрунтування; менеджмент при виході на ринок; туристський маркетинг і брендинг; маркетинг і менеджмент дестинації; аудит туристських дестинацій; бізнес-планування, управління активами, проведення тренінгів, навчання; просування подій і PR; контроль якості тощо [1].

Література

1. Немоляева М.Е. Маркетинг в иностранном туризме. М.: Вильямс, 2002. 204 с.