

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-41>

УДК 336.76(045)

ДІЯЛЬНІСТЬ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ ЗМІН ТА ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ

ACTIVITIES OF TOURISM ENTERPRISES IN THE CONTEXT OF CHANGES AND INNOVATIVE DEVELOPMENT

Бірюкова Юлія Андріївна

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри,
директорка міжнародного інституту академічної мобільності та співробітництва,
Київський національний університет технологій та дизайну
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4860-1676>

Чопко Наталія Степанівна

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри,
Львівський національний університет імені Івана Франка
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5255-0520>

Юринець Зорина Володимирівна

доктор економічних наук, професор, професор кафедри,
Львівський національний університет імені Івана Франка
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9027-2349>

Biriukova Yulia

Kyiv National University Technologies and Design

Chopko Nataliia, Yurynets Zoryna

Ivan Franko National University of Lviv

Метою статті є виявлення взаємозв'язку між інноваційним розвитком та соціокультурним потенціалом, міжкультурною компетентністю, людським капіталом, впливу чинників на розвиток туристичної сфери та туристичних підприємств. Встановлено, що інноваційний розвиток туристичних підприємств є ключовим чинником їхньої конкурентоспроможності в сучасному світі. Цей аспект тісно пов'язаний з ефективним використанням таких елементів як людський капітал, соціокультурний потенціал та міжкультурна компетентність. Вплетіння соціокультурного потенціалу у систему розвитку туризму проявляється у таких видах, як розвиток етнотуризму, культурного туризму, релігійного туризму. Туристична сфера чинить суттєвий вплив на поступ соціокультурного потенціалу в таких питаннях: поява нових цінностей та ідей, комерціалізація окремих елементів культури, витіснення місцевих мов. Співробітники з високим рівнем компетентності та креативного мислення здатні генерувати нові ідеї та розробляти інноваційні, унікальні туристичні продукти та послуги, швидко адаптуватися до змін ринку та технологій, сприяти обміну знаннями та ідеями. Взаємозв'язок між культурною компетентністю персоналу та розвитку людського капіталу проявляється у таких характеристиках: встановлення ефективної комунікації, покращення якості обслуговування та задоволення потреб туристів з різних країн, створення позитивного враження, інвестиції у розвиток міжкультурної компетентності, підприємства з компетентним персоналом формують конкурентну перевагу на глобальному ринку туризму. Виокремлено особливості міжкультурної компетентності в умовах війни. Представлено взаємозв'язок та вплив описаних чинників на розвиток туристичної сфери та туристичних підприємств. Подано основні напрямки розвитку людського капіталу в туристичній сфері.

Ключові слова: соціокультурний потенціал, міжкультурна компетентність, людський капітал, туристична сфера, туристичні підприємства, інноваційний розвиток, зміни.

The purpose of the article is to identify the relationship between innovative development and socio-cultural potential, intercultural competence, human capital, the influence of factors on the development of the tourism sector and tourism enterprises. Innovative development of tourist enterprises is a key factor in their competitiveness in the modern world, it was established. This aspect is closely related to the effective use of such elements as human

capital, socio-cultural potential and intercultural competence. The integration of socio-cultural potential into the tourism development system is manifested in such forms as the development of ethnotourism, cultural tourism, and religious tourism. The tourism sphere has a significant impact on the development of socio-cultural potential in the following areas: emergence of new values and ideas, commercialization of certain elements of culture, displacement of local languages. Employees with a high level of competence and creative thinking are able to generate new ideas and develop innovative, unique tourism products and services, quickly adapt to market and technology changes, promote the exchange of knowledge and ideas, which is critical for the successful implementation of innovations and their driving force. The relationship between the intercultural competence of personnel and the development of human capital is manifested in the following characteristics: establishing effective communication, improving the quality of service and meeting the needs of tourists from different countries, creating a positive impression, investing in the development of intercultural competence, enterprises with competent personnel form a competitive advantage in the global market tourism. Features of intercultural competence in war conditions: greater success in conflict resolution and cooperation, effective communication with different groups and taking into account their needs and views, understanding sensitive cultural issues, establishing connections and building trust between different groups, adapting to the needs and preferences of customers was singled out. The relationship and influence of the described factors on the development of the tourism sector and tourism enterprises was presented. The main directions of human capital development in the tourism sphere were presented.

Keywords: socio-cultural potential, intercultural competence, human capital, tourism sphere, tourist enterprises, innovative development, changes.

Постановка проблеми. Інноваційний розвиток туристичних підприємств є ключовим чинником їхньої конкурентоспроможності в сучасному світі. Цей аспект тісно пов'язаний з ефективним використанням таких елементів як людський капітал, соціокультурний потенціал та міжкультурна компетентність. Вивчення соціокультурного потенціалу, людського капіталу в умовах інноваційних змін має ключове значення в сучасному світі. Аналіз основ формування соціокультурного потенціалу дає змогу розуміти складні процеси в суспільстві, такі як динаміка змін, цінності, норми. Зростаюча глобалізація стає поштовхом до розширення середовища міжкультурного спілкування. Тому, дослідження соціокультурного потенціалу, людського капіталу дає змогу людям краще розуміти один одного, зменшуючи конфлікти та підвищуючи ефективність спілкування. Знання про інноваційний, соціокультурний контекст сприяє бізнесу, уряду та громадським організаціям у розробленні ефективних стратегій і програм для підтримки розвитку людського капіталу, суспільства, підвищення якості життя та забезпечення соціальної справедливості. Однак, чи не найважливіше значення має вивчення соціокультурного потенціалу, що зорієнтоване в бік захисту культурної різноманітності. Це важливо з метою збереження культурної спадщини та створення умов для розвитку різних культурних традицій і практик.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На необхідності дослідження туристичних підприємств, ролі соціокультурного потенціалу в сучасних умовах змін акцентовано увагу в працях багатьох учених, зокрема, А. Саркі-

сяна [1], Ю. Любарова [1]. М. Денисенко [2], З. Юринець [2] акцентують увагу на стратегічному й інноваційному розвитку організації, команд фахівців як важливого елемента конкурентоспроможності суб'єктів господарювання. Аналіз суті людського капіталу, міжкультурної компетентності, особливостей формування, методів оцінювання представлено в працях А. Бикова [3], Л. Чабан [3], А. Алексєєва [3], В. Бабій [4], Д. Пирог [5], Е. Расмуссен [6], С. Мосі [6], М. Райт [6]. Великий спектр досліджень поширюється на оцінку персоналу, професійну підготовку, розвиток навиків і здібностей для покращення діяльності організацій.

Разом із цим, важливі питання взаємозв'язку між соціокультурним потенціалом, людським капіталом, інноваційним розвитком та міжкультурною компетентністю, їхнього впливу на розвиток туристичної сфери та туристичних підприємств не були достатньо масштабно розглянуті у наукових дослідженнях і потребують детального аналізу.

Мета статті. Метою статті є виявлення взаємозв'язку між інноваційним розвитком та соціокультурним потенціалом, міжкультурною компетентністю, людським капіталом, впливу чинників на розвиток туристичної сфери та туристичних підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження. Інноваційний розвиток туристичних підприємств є складним процесом, який вимагає комплексного підходу. Ефективне використання людського капіталу, соціокультурного потенціалу та міжкультурної компетентності дає змогу створювати унікальні туристичні продукти та послуги, залучати

нових клієнтів та підвищувати конкурентоспроможність на світовому ринку.

Соціокультурний потенціал – це сукупність цінностей, традицій, звичаїв, знань, вірувань, мови та інших елементів культури, які можуть бути використані для розвитку туризму. Соціокультурний потенціал може бути активно використаний для розвитку туризму, якщо він відповідає потребам та інтересам туристів [1].

Вплетіння соціокультурного потенціалу у систему розвитку туризму проявляється у таких видах:

- Розвиток етнотуризму, наприклад, туристи можуть відвідувати етнічні села, знайомитися з традиціями та звичаями народів, куштувати національні страви.

- Розвиток культурного туризму для відвідування музеїв, театрів, концертів, фестивалів.

- Розвиток релігійного туризму для відвідування релігійних святинь, участі у релігійних обрядах.

Туристична сфера чинить суттєвий вплив на поступ соціокультурного потенціалу, зокрема в таких питаннях:

- Туристична сфера приносить появу нових цінностей та ідей, які обумовлюють зміну традиційних цінностей суспільства.

- Окремі елементи культури стають комерціалізованими, що призводить до втрати автентичності.

- Туристи використовують іноземні мови, що може спричинити витіснення місцевих мов.

Туристична сфера – це глобальна галузь, тому персонал туристичних підприємств повинен мати можливість ефективно взаємодіяти з туристами з різних культур.

Працівники з високим рівнем компетентності та креативного мислення здатні генерувати нові ідеї та розробляти інноваційні, унікальні туристичні продукти та послуги, швидко адаптуватися до змін ринку та технологій, сприяти обміну знаннями та ідеями, що є критично важливим для успішного впровадження інновацій і їх рушійною силою [2].

Соціокультурний потенціал повинен враховувати і розвивати міжкультурну компетентність персоналу, що є важливими аспектами для туристичної сфери, особливо в умовах змін, в яких перебуває сьогодні Україна і весь світ.

Міжкультурна компетентність персоналу проявляється у здатності розуміти та поважати різні культури, а також ефективно взає-

модіяти з людьми з інших культур. У туристичній сфері людський капітал відіграє ключову роль у забезпеченні конкурентоспроможності та стійкого розвитку. Політична нестабільність та економічна криза призвели до скорочення інвестицій в розвиток людського капіталу, розвиток інноваційних ідей [3; 4].

Взаємозв'язок міжкультурної компетентності персоналу та розвитку людського капіталу проявляється у таких характеристиках:

- Міжкультурна компетентність дає змогу персоналу встановлювати ефективну комунікацію з туристами з різних культур, що передбачає не лише вміння розуміти інші культурні контексти, а й уміння виразно та чітко комунікувати свої думки та ідеї.

- Розвиток міжкультурної компетентності персоналу сприяє покращенню якості обслуговування та задоволенню потреб туристів з різних країн. Компетентний персонал здатний більш ефективно реагувати на різноманітні потреби та очікування гостей.

- Розвиток міжкультурної компетентності допомагає створювати позитивне враження про підприємство серед туристів з різних країн. Вміння звертатися до культурних особливостей гостей дозволяє створювати для них комфортне та приємне середовище [5].

- Компанії, які інвестують у розвиток міжкультурної компетентності персоналу, приваблюють та утримують висококваліфікованих працівників, що сприяє стабільності та розвитку бізнесу.

- Підприємства з компетентним персоналом, який може ефективно працювати з різними культурами, формують конкурентну перевагу на глобальному ринку туризму [6].

Таким чином, розвиток міжкультурної компетентності персоналу в туристичній сфері в умовах динамічних змін сприяє покращенню якості обслуговування, позитивному враженню про туристичний бізнес серед туристів, а також стабільності та конкурентоспроможності бізнесу.

Міжкультурна компетентність допомагає ефективно спілкуватися з клієнтами, розуміти їхні потреби та вимоги, бути обізнаним з відмінностями в культурних звичаях, традиціях та етикеті, щоб уникнути конфліктів та непорозумінь. Міжкультурна компетентність дає змогу зберігати та розвивати взаєморозуміння та гармонійні відносини з місцевими спільнотами. Здатність персоналу ефективно взаємодіяти з клієнтами з різних культур сприяє

побудові стратегічних стосунків та розвитку лояльності, наданню більш якісних послуг.

Міжкультурна компетентність персоналу набуває особливого значення в умовах війни, коли суспільство, туристичний бізнес стикається з великими змінами та складними ситуаціями. Варто виокремити кілька особливостей міжкультурної компетентності у контексті війни:

- Персонал, який володіє міжкультурною компетентністю, є більш успішним у вирішенні конфліктів та співпраці з представниками різних культур, що сприяє зменшенню напруги та побудові мирного співіснування.

- У воєнний час, коли залучені різні зацікавлені сторони (стейкхолдери), важливо мати персонал, який вміє ефективно спілкуватися з різними групами та враховувати їхні потреби та погляди.

- Міжкультурнокомпетентний персонал має здатність розуміти та враховувати чутливі культурні питання, що допомагає уникнути конфліктів та надає можливість кращого взаєморозуміння.

- У воєнний час, коли діалог та співробітництво є важливими, міжкультурна компетентність дає змогу встановлювати зв'язки та вибудовувати довіру між різними групами.

- Міжкультурна компетентність допомагає персоналу адаптуватися до потреб та переваг клієнтів з різних культур, що сприяє підвищенню задоволення клієнтів та позитивному досвіду отримання туристичних послуг.

Взаємозв'язок та вплив описаних чинників на розвиток туристичної сфери та туристичних підприємств наведено на рисунку 1.

Основні напрямки розвитку людського капіталу в туристичній сфері:

1. Навчання персоналу новим знанням та навичкам, необхідним для роботи в туристичній сфері, зокрема з питань міжкультурної компетентності.

2. Тренінги допомагають персоналу набутти практичних навичок взаємодії з людьми з різних культур з метою підвищення рівня обслуговування туристів.

3. Обмін досвідом з колегами з інших країн сприяє розширенню знань про особливості різноманітних культур.

4. Навчання специфіці розвитку міжкультурної компетентності, здатність розуміти та поважати різні культури, ефективна взаємодія з туристами з різних країн.

5. Підвищення рівня інформованості персоналу, знання про туристичні ресурси та атракції, надання туристам якісної інформації та консультацій.

6. Мотивація персоналу, створення сприятливих умов праці, заохочення персоналу до постійного саморозвитку.

Отже, уміння персоналу виявляти міжкультурну компетентність, стимулювати інноваційний розвиток стає надзвичайно важливим у воєнний час, коли суспільство стикається з великою кількістю викликів та потребує ефективного взаємодії.

Висновки. Виявлено, що соціокультурний потенціал є ключовим чинником розвитку туристичної сфери, впливаючи на створення унікальних, інноваційних туристичних продуктів та залучення нових клієнтів. Людський капітал, особливо з розвинутою міжкультур-

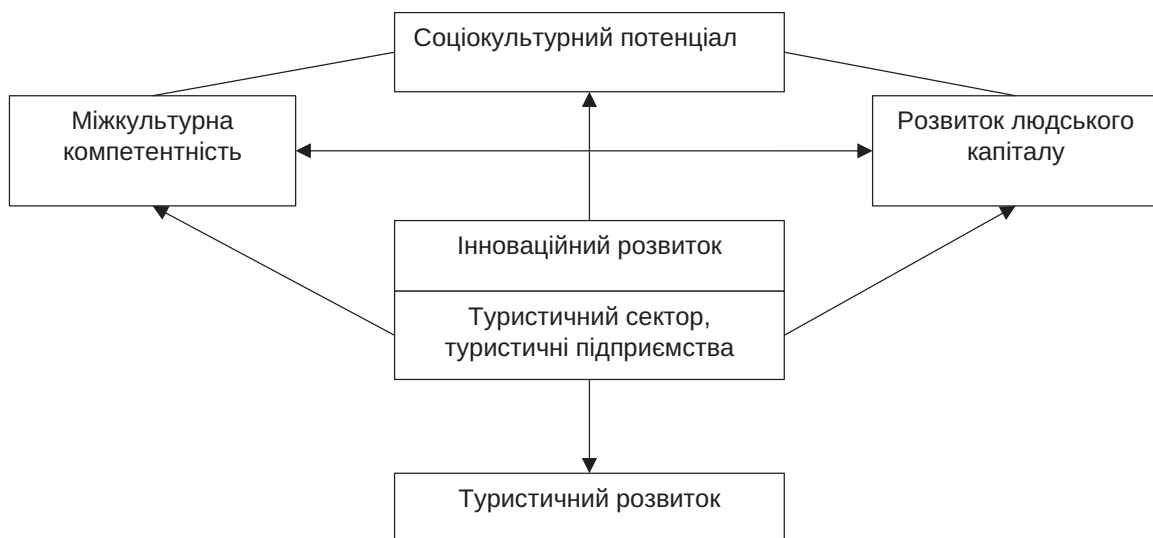


Рис. 1. Взаємозв'язок та вплив чинників на розвиток туристичної сфери та туристичних підприємств

ною компетентністю, є критично важливим для успіху туристичних підприємств. Встановлено тісний взаємозв'язок між інноваційним розвитком та соціокультурним потенціалом, людським капіталом, міжкультурною компетентністю у туристичній сфері. Питання

взаємозв'язку між цими компонентами потребують подальшого вивчення, особливо в контексті сучасних викликів, таких як війна, для глибшого розуміння взаємодії та розробки ефективних стратегій розвитку туристичних підприємств.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Sarkisyan A., Lyubarov Y. Latest aspects of the development of gastronomic tourism as a component of the economic and socio-cultural environment of the regions of Ukraine. *East European Scientific Journal*. 2020. Vol. 1. № 11(63). P. 66–72.
2. Денисенко М. П., Юринець З. В. Формування команд фахівців та їх роль в економічному розвитку й стратегічному управлінні бізнесом. *Журнал стратегічних економічних досліджень*. 2022. № 1. С. 67–75.
3. Бикова А., Чабан Л., Алексєєв А. Інвестування в людський капітал у військовий період. *Економіка та суспільство*. 2023. № 54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-74>
4. Юринець З., Бабій В. Людський капітал та проблема його оцінки. «Проблеми становлення інформаційної економіки в Україні»: IV міжнародна науково-практична конференція. Львів : Видавництво ЛНУ. 2019. С. 288–290.
5. Piróg D. Kompetencje z zakresu przedsiębiorczości: rozważania teoretyczne i ich ilustracje w obszarze szkolnictwa wyższego. *Przedsiębiorczość – Edukacja*. 2015. № 11. P. 364–376.
6. Rasmussen E., Mosey S., Wright M. The transformation of network ties to develop entrepreneurial competencies for university spin-offs. *Entrepreneurship & Regional Development*. 2015. № 27(7–8)). P. 430–457.

REFERENCES:

1. Sarkisyan A., Lyubarov Y. (2020) Latest aspects of the development of gastronomic tourism as a component of the economic and socio-cultural environment of the regions of Ukraine. *East European Scientific Journal*, vol. 1, no. 11(63), pp. 66–72.
2. Denysenko M. P., Yurynets Z. V. (2022) Formuvannya komand fakhivtsiv ta yikh rol v ekonomichnomu rozvytku y stratehichnomu upravlinni biznesom [Formation of teams of specialists and their role in economic development and strategic business management]. *Journal of Strategic Economic Studies*, vol. 1, pp. 67–75. (In Ukrainian)
3. Bykova A., Chaban L., Aleksyeyev A. (2023) Investuvannya v lyuds'kyy kapital u viys'kovyy period [Investing in human capital during the war period]. *Economy and society*, vol. 54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-74> (In Ukrainian)
4. Yurynets Z., Babiy V. (2019) Lyudsky kapital ta problema yoho otsinky [Human capital and the problem of its assessment]. «Problemy stanovlennya informatsiynoyi ekonomiky v Ukraini»: IV mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiya. Lviv: Vydavnytstvo LNU, pp. 288–290. (In Ukrainian)
5. Piróg D. (2015) Entrepreneurial competences: theoretical considerations and their illustrations in the field of higher education. *Przedsiębiorczość – Edukacja*, vol. 11, pp. 364–376. (in Polish)
6. Rasmussen E., Mosey S., Wright M. (2015) The transformation of network ties to develop entrepreneurial competencies for university spin-offs. *Entrepreneurship & Regional Development*, vol. 27(7–8), pp. 430–457.