

- 4.Кириченко А.А., Пономарев В.А., Яковлева Л.Н. Социально-экономическое развитие трудового коллектива. – К.: Политиздат Украины, 1986. – 191 с.
- 5.Козин А.Н. Показатели психологического климата и содержания труда в социальном планировании // Социальное развитие: теория и практика. – М., 1982. – С.158-167.
- 6.Сверкунова Н.В. Социальные показатели стабилизации производственного коллектива // Социальное развитие: теория и практика. – М., 1982. – С.141-147.
- 7.Зайцев А.К. и др. Социальное управление в производственных коллективах: опыт, проблемы и перспективы. – М.: Политиздат, 1985. – 223 с.
- 8.Сыщиков В.И. Опыт моделирования социальных процессов в практике управления трудовыми коллективами. – Л.: ЛДНТП, 1979. – 32 с.
- 9.Тищенко А.Н., Голово О.С. Стратегия управления развитием предприятия. – Харьков: ЭДЭНА, 2003. – 198 с.
- 10.Ходзько А.С. В рамках производственного объединения // В масштабах города, предприятия, цеха. – Челябинск: Южно-Уральское кн. изд-во, 1976. – С.54-63.
- 11.Щекин Г.В. Социальная теория и кадровая политика. – К.: МАУП, 2000. – 576 с.

Получено 28.12.2005

УДК 331.2.4

В.В.КОМАРИЧИНА

Харківський національний економічний університет

ОЦІНКА РІВНЯ ЯКОСТІ ТРУДОВОГО ЖИТТЯ

Розглядається сучасний стан якості трудового життя працівників на підприємствах України, декілька систем її можливої оцінки. Пропонується удосконалена система оцінки за допомогою кількісних показників, що дає можливість її використання на промислових підприємствах.

Питання мотивації працівників промислових підприємств вивчається доволі давно і досить широко. Останнім часом у цьому напрямку все більш уваги приділяється умовам та організації праці, середовищу, в якому знаходиться працівник під час виконання своїх професійних обов'язків, що й отримало назву „якість трудового життя”. Це пов'язано з тим, що саме від неї значною мірою залежить продуктивність праці, а звідси й результати діяльності підприємства, що й обумовлює актуальність тематичної спрямованості даної статті.

У науковій літературі можемо зустріти ряд робіт, присвячених розгляду питань щодо визначення якості трудового життя, чинників впливу та методів його покращення. Однак загального погляду на ці проблеми не визначено. Найбільш складною проблемою з якості трудового життя є оцінка його стану. Це питання розглядали такі науковці, як Р.М.Солов'йов, А.П.Сгоршин, Н.А.Горелов, В.С.Пономаренко, М.О.Кизим, Ф.В.Узунов, Е.Моргунов, І.І.Мазур, А.Н.Митин, А.Е.Федорова, Ю.А.Токарев, А.В.Овчинников [1-7]. Метою даної ро-

боти є розгляд і вивчення запропонованих систем оцінки якості трудового життя, їх узагальнення та подальший розвиток.

Основними методами даного дослідження є загальнонаукові методи логічного узагальнення, системного аналізу та порівняння.

Проблема оцінки рівня якості трудового життя є важливою та потребує глибокого вивчення та аналізу. Без її проведення стає неможливим використання методів покращення якості трудового життя. Розглянемо декілька запропонованих науковцями систем оцінки та проаналізуємо їх.

Р.М.Солов'йов [1] при оцінці якості трудового життя пропонує розподілити показники за декількома групами: загальноекономічні; показники кількості зайнятих, ступеню використання робочого часу, руху та підготовки кадрів; умов праці, пільг та компенсацій за працю в несприятливих умовах; фонду споживання та фонду оплати праці; соціальної підтримки персоналу організації. На наш погляд, дійсно, всі запропоновані показники можуть вважатися показниками якості трудового життя, але не самі по собі, а як їх співвідношення з іншими показниками (це стосується, наприклад, обсягу виробництва, чисельності чи собівартості продукції). Звернемо увагу також на те, що не всі показники мають методику їх оцінювання: масштаби підготовки та перепідготовки кадрів, міри по державній підтримці, а також джерела фінансування, як федеральні, так і місцеві, фінансові витрати на заходи з охорони праці, фіксація факту складання колективних Договорів, аналіз його змісту та ступеня виконання за аналізуємий період, розподіл коштів за напрямком матеріальної допомоги (компенсація у зв'язку з удержанням вартості обідів, матеріальна допомога та пільги з оплати комунальних послуг, оплата путівок на лікування, проїзд до місця відпочинку, утримання дітей в дитячих дошкільних закладах, надбавки до пенсій) тощо. Також серед запропонованих показників відсутні показники оцінки психологічного стану персоналу, що, як визнано науковцями, має безпосередній вплив на якість трудового життя. Серед запропонованих показників є цілий ряд, з якими не можна не погодитись і які будуть використані в подальшій роботі. Це такі, як звільнення за порушення трудової дисципліни, чисельність працівників організації, зайнятих на роботах, що не відповідають санітарно-гігієнічним нормам, і зайнятих тяжкою фізичною працею, чисельність працівників, зайнятих на обладнанні, що не відповідає вимогам безпеки, коефіцієнт частоти та тяжкості виробничого травматизму, число працівників, що страждають професійними захворюваннями тощо.

Наступні групи показників якості трудового життя, що ми розглядаємо, є запропоновані А.П.Єгоршиним [2, с.494-499]. Він розподі-

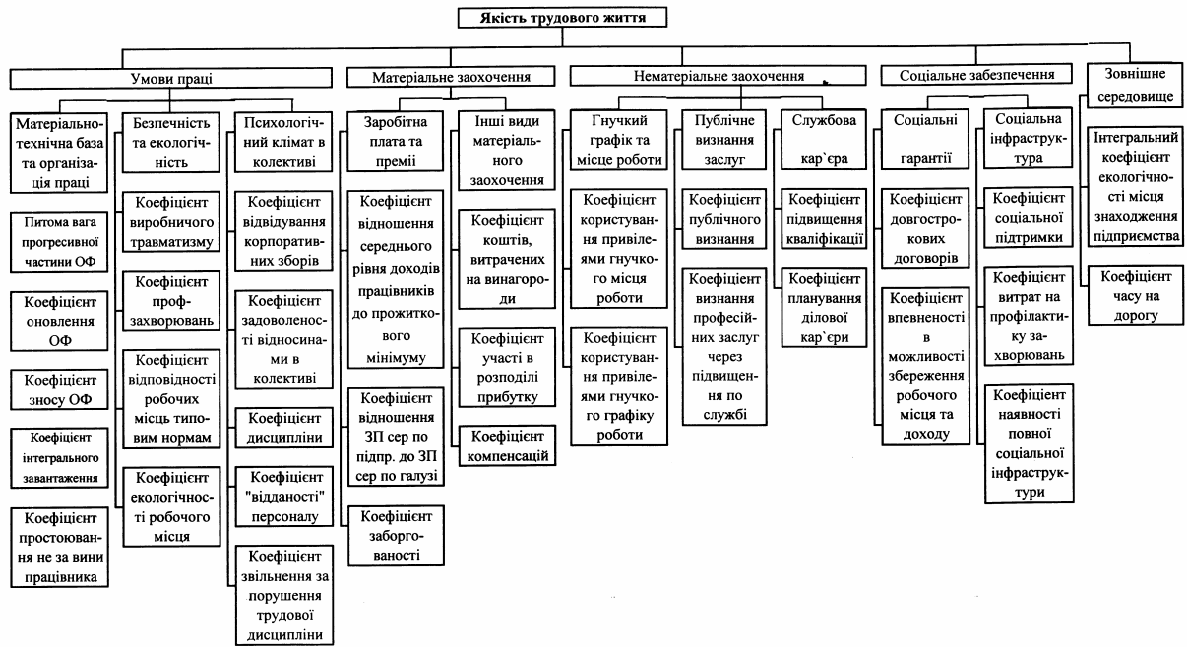
ляє їх на сім груп: трудовий колектив, оплата праці, робоче місце, керівництво підприємства, службова кар'єра, соціальні гарантії та соціальні блага. Особливістю запропонованої класифікації є те, що кожний показник оцінюється за допомогою анкетування працівників і є доцільним при оцінюванні якості трудового життя з точки зору працівників середньої ланки управління та спеціалістів. Однак недоліком даної оцінки, на наш погляд, є те, що кожна з семи запропонованих груп має десять показників, кожен з яких оцінюється за десятибальною шкалою, тобто оцінка якості трудового життя може досягати 700 балів, що ускладнює її визначення. Також А.П.Єгоршин при оцінці якості трудового життя не враховує таку групу показників, як матеріально-технічне забезпечення, що звісно не може не впливати на якість трудового життя працівників. У той же час на відміну від класифікації, запропонованої Р.М.Соловйовим, остання враховує психологічний клімат у колективі, що дає змогу більш повної та всебічної оцінки якості трудового життя, що й буде враховано в подальшій роботі.

Н.А.Горелов [3, с.116-118] пропонує свою класифікацію показників соціальної оцінки якості трудового життя. Він розподіляє їх на п'ять груп за такими критеріями, як справедлива та адекватна винагорода за працю, безпечні та здорові умови праці, гнучкість трудового життя, гуманізація праці та демократизація трудового життя. Серед позитивних характеристик даної класифікації доцільно назвати визнання впливу такого показника, як задоволеність працею, її змістом та характером. На наш погляд, дана класифікація має й недоліки, а саме відсутність показників оцінки психологічного стану колективу та методики загальної оцінки якості трудового життя. Використання даної класифікації показників якості трудового життя доцільно з точки зору як підприємства, так і працівників.

У результаті проведеного аналізу та узагальнюючи запропоновані вище системи оцінювання якості трудового життя, пропонуємо систему оцінки, наведену на рисунку. Показники оцінки доцільно поділити на п'ять груп, а саме на показники: умов праці, матеріального та нематеріального заохочення, соціального забезпечення та зовнішнього середовища.

До першої групи доцільно включити три підгрупи показників: матеріально-технічна база та організація праці, безпечність та екологічність, психологічний клімат у колективі.

На необхідність використання показників матеріально-технічної бази та організації праці вказують такі науковці, як Р.М.Соловйов [1] (відокремлює показники використання основних виробничих фондів (ОВФ), але не уточнює, які саме використовує співвідношення зайня-



Показники оцінки якості трудового життя працівників

тих і незайнятих робочих місць), Н.А.Горелов [3, с.117] (використовує в своїй системі оцінки показник долі прогресивного обладнання, питому вагу простоїв і витрат робочого часу). У даній роботі запропоновано проводити оцінку матеріально-технічної бази та організації праці за наступними показниками:

$$K_1 = \frac{ОВФ_{np}}{ОВФ_{сер}}, \quad (1)$$

де K_1 – питома вага прогресивної частини основних виробничих фондів; $ОВФ_{np}$ – прогресивна частина основних виробничих фондів; $ОВФ_{сер}$ – середньорічна вартість основних виробничих фондів.

$$K_{\text{оновлення}} = \frac{ОВФ_{\text{що надійшли}}}{ОВФ_{\text{на к.л.}}}, \quad (2)$$

$$K_{\text{зносу}} = \frac{ЗОВФ}{ОВФ_{\text{п. в.}}}, \quad (3)$$

де $ЗОВФ$ – сума зносу основних виробничих фондів; $ОВФ_{\text{п. в.}}$ – первісна вартість основних виробничих фондів на відповідну дату.

$$K_{\text{інтегральної оцінки}} = K_{\text{п. ф.}} \times K_{\text{інт. з.}}, \quad (4)$$

де $K_{\text{п. ф.}}$ – коефіцієнт використання планового фонду часу; $K_{\text{інт. з.}}$ – коефіцієнт інтенсивного завантаження.

$$K_{\text{простоювання не за вини працівника}} = \frac{ПРЧ}{ЗЧР}, \quad (5)$$

де $ПРЧ$ – час простоїв і витрат робочого часу не за виною працівника; $ЗЧР$ – загальний час роботи.

Вибір даних показників оцінки якості трудового життя працівників зумовлений тим, що стан основних фондів і правильна організація праці мають прямий вплив на можливість і бажання працівників працювати продуктивно та якісно.

Використання групи показників безпечності та екологічності стає ще актуальнішим у наш час. Це пов'язано не тільки з погіршенням екологічної ситуації взагалі, а також з тим, що більшість обладнання, на якому працюють робітники, є морально та фізично застарілим, використовуються небезпечні та особливо небезпечні технологічні процеси, а засоби охорони праці, які повинні використовуватись, не в змозі виконувати свої функції у зв'язку із закінченням часу їх служби.

Так, Н.А.Горелов відокремлює показники безпечних та здорових умов праці в самостійну групу. Окремі показники, що характеризують безпечність праці зустрічаємо також у Р.М.Солов'йова. Пропонуємо підгрупу безпечності та екологічності віднести до великої групи показників умов праці та оцінювати їх наступним чином:

$$K_{\text{виробничого травматизму}} = \frac{KBT}{\mathcal{C}_{\text{сер}}}, \quad (6)$$

де KBT – кількість випадків виробничого травматизму; $\mathcal{C}_{\text{сер}}$ – середньооблікова чисельність.

$$K_{\text{профзахворювань}} = \frac{KПЗ}{\mathcal{C}_{\text{сер}}}, \quad (7)$$

де $KПЗ$ – кількість працівників, що страждають на профзахворювання.

$$K_2 = \frac{BTH}{PM}, \quad (8)$$

де K_2 – коефіцієнт відповідності робочих місць типовим нормам; BTH – кількість робочих місць, що відповідають типовим нормам; PM – загальна кількість робочих місць.

$$K_{\text{екологічності робочих місць}} = \frac{BEУ}{PM}, \quad (9)$$

де $BEУ$ – кількість робочих місць, що відповідають екологічним умовам.

Останнім часом в економічній літературі, присвяченій людським ресурсам, все більше уваги приділяється психологічному клімату в колективі, конфліктології, отриманню морального задоволення працівниками від результатів та процесу праці. Показники цих процесів зустрічаємо у А.П.Єгоршина: гарний психологічний клімат, мінімальні стреси на роботі, довіра до керівників [3, с.496]; у Н.А.Горелова – ступінь задоволеністю працею [2, с.117]. Проаналізувавши літературу з даного питання, пропонуємо оцінювати психологічний клімат в колективі за допомогою наступних показників:

$$K_{\text{відвідування корпоративних зборів}} = \frac{BKЗ}{\mathcal{C}_{\text{сер}}}, \quad (10)$$

де $BKЗ$ – середня кількість працівників, які відвідують корпоративні збори.

$$K_{\text{задоволеності відносинами в колективі}} = \frac{ПОВ}{ОП}, \quad (11)$$

де *ПОВ* – кількість працівників, що позитивно оцінюють відносини в колективі; *ОП* – чисельність опитуваних працівників.

$$K_{\text{дисципліни}} = \frac{\text{неявки на роботу (людино – днів)}}{\text{усього відпрацьовано (людино – днів)}}, \quad (12)$$

$$K_{\text{відданості персоналу}} = \frac{ВП}{ЗССР} = \frac{ЗРДП}{Ч_{\text{сер}} \times ЗССР}, \quad (13)$$

де *ВП* – відданість персоналу; *ЗРДП* – загальна сума років роботи на даному підприємстві всього персоналу; *ЗССР* – загальний середній стаж роботи.

$$K_{\text{звільнення за порушення трудової дисципліни}} = \frac{ЗПТД}{ЗКЗ}, \quad (14)$$

де *ЗПТД* – кількість звільнених за порушення трудової дисципліни; *ЗКЗ* – загальна кількість звільнених.

Обрання саме цих показників пов'язано з тим, що відвідування корпоративних зборів працівниками є показником їх віри в місію підприємства, в його майбутнє. Рівень дисципліни, звільнення за її порушення відображає відношення працівників до менеджменту підприємства. Відданість персоналу знаходиться у прямій залежності від стабільної роботи адміністративного апарату, від його вміння гнучко реагувати на зміни кон'юнктури ринку. Рівень задоволеності відносинами в колективі відображає стан міжособистих відношень і визначається за допомогою анкетування.

Друга велика група показників якості трудового життя, що пропонується до розгляду, є показниками матеріального заохочення, які поділені на дві підгрупи: заробітна плата (ЗП) і премії та інші види матеріального заохочення. Показники винагороди за працю використовують в своїх системах оцінки якості трудового життя ряд науковців [1-3]. У запропонованій системі є доцільним використання показника, що визначений у Н.А.Горелова як середній рівень доходів працівників по відношенню до прожиткового мінімуму [3, с.118]. Відзначимо, що для можливості його використання, як і інших показників цієї групи, у випадку, коли їх розрахункове значення дорівнюватиме одиниці чи буде більше одиниці, коефіцієнт даного показника прирівнюємо до одиниці.

$$K_3 = D_{\text{сер}} / PP_{\text{мін}}, \quad (15)$$

де K_3 – коефіцієнт середнього рівня доходів працівників до прожиткового мінімуму; $D_{сер}$ – середній рівень доходів працівників; $ПР_{мін}$ – прожитковий мінімум.

$$K_4 = \frac{ЗП_{підпр}}{ЗП_{галузі}}, \quad (16)$$

де K_4 – коефіцієнт відношення середньої заробітної плати по підприємству до середньої заробітної плати по галузі; $ЗП_{підпр}$ – середня заробітна плата по підприємству; $ЗП_{галузі}$ – середня заробітна плата по галузі.

$$K_{заборгованості} = \frac{СЗЗПП}{СЗЗПГ}, \quad (17)$$

де $СЗЗПП$ – середня заборгованість із заробітної плати на одного працівника підприємства; $СЗЗПГ$ – середня заборгованість із заробітної плати на одного працівника по галузі.

Поряд з показниками заробітної плати поступово займають своє місце на вітчизняних підприємствах (за кордоном розвинуто досить давно) так звані додаткові пільги. До них відносять оплачувані відпустки, страхування здоров'я та життя, позики зі зниженою відсотковою ставкою на навчання в коледжах дітей працівників, програми фізичного оздоровлення тощо. Для оцінки стану з додаткових пільг на вітчизняних підприємствах доцільно використовувати наступні показники:

$$K_{коштів, витрачених на винагороди} = \frac{КВПБ}{ФЗП}, \quad (18)$$

де $КВПБ$ – кошти витрачені на винагороди, подарунки, бонуси; $ФЗП$ – фонд заробітної плати.

$$K_{участі в розподілі прибутку} = \frac{ПДП}{Ч_{сер}}, \quad (19)$$

де $ПДП$ – працівники, що мають долю в прибутку.

$$K_{компенсацій} = \frac{КТВ + КВП}{ФЗП}, \quad (20)$$

де $КТВ$ – компенсації транспортних витрат; $КВП$ – компенсації витрат на їжу.

В сучасній економічній літературі все частіше звертається увага на те, що матеріальне заохочення має свій позитивний вплив лише до

визначеного рівня, а потім він не є суттєвим й вагомішими стають засоби нематеріального заохочення. Саме тому до третьої компоненти запропонованої системи оцінки якості трудового життя доцільно віднести показники нематеріального заохочення, що в свою чергу поділені на три підгрупи: 1) гнучкий графік та місце роботи, 2) публічне визнання заслуг, 3) службова кар'єра.

Гнучке робоче місце – це форма гнучкого режиму праці, що дозволяє працівнику самому обирати місце виконання виробничого завдання: дома або на підприємстві; гнучкий графік роботи передбачає встановлення часу праці без визначення часу початку, перерви та закінчення робочого дня. Надання та використання даних привілеїв на підприємстві доцільно оцінювати за наступними показниками:

$$K_5 = \frac{ГМР}{Ч_{сер}}, \quad (21)$$

де K_5 – коефіцієнт користування привілеями гнучкого місця роботи; $ГМР$ – працівники, що користуються привілеями гнучкого місця роботи.

$$K_6 = \frac{ГГР}{Ч_{сер}}, \quad (22)$$

де K_6 – коефіцієнт користування привілеями гнучкого графіку роботи; $ГГР$ – працівники, які користуються привілеями гнучкого графіку роботи.

Публічне визнання заслуг працівників є складовою нематеріального заохочення. До них відноситься визнання працівників на нарадах, оголошення почесними працівниками підприємства тощо. Для оцінки стану публічного визнання доцільно використовувати наступні показники:

$$K_{\text{публічного визнання}} = \frac{ПВНН + ПОПП}{Ч_{сер}}, \quad (23)$$

де $ПВНН$ – кількість працівників, відмічених на нарадах; $ПОПП$ – кількість працівників, що були оголошені почесними працівниками підприємства.

$$K_{\text{визнання професійних заслуг}} = \frac{ВПЗ}{Ч_{сер}}, \quad (24)$$

де $ВПЗ$ – працівники, просунуті по службі в результаті визнання професійних заслуг.

Наступною компонентою нематеріального заохочення є службова кар'єра, до показників якої доцільно віднести кількість працівників, що пройшли курси підвищення кваліфікації за рахунок підприємства, заохочення до навчання, до додаткових знань, наявність дієвого планування кар'єри тощо. Оцінку даної компоненти доцільно проводити за наступними показниками:

$$K_{\text{підвищення кваліфікації}} = \frac{\text{ППК}}{Ч_{\text{сер}}}, \quad (25)$$

де *ППК* – працівники, які пройшли курси підвищення кваліфікації або додаткових знань за рахунок підприємства.

$$K_{\text{планування ділової кар'єри}} = \frac{\text{ДКП}}{Ч_{\text{сер}}}, \quad (26)$$

де *ДКП* – працівники, які мають дієвий план ділової кар'єри на підприємстві.

У сучасних умовах серед складових якості трудового життя працівників все більшу увагу приділяють стану соціального забезпечення на підприємстві. Доцільним є розглядання цієї складової, як такої що складається з двох компонент, а саме соціальних гарантій та соціальної інфраструктури, їх стан оцінимо за допомогою наступних показників:

$$K_{\text{довгострокових договорів}} = \frac{\text{УДД}}{Ч_{\text{сер}}}, \quad (27)$$

де *УДД* – працівники, з якими укладено довгостроковий договір.

$$K_7 = \frac{\text{ПВЗМ}}{Ч_{\text{сер}}}, \quad (28)$$

де *K₇* – коефіцієнт впевненості в збереженні робочого місця;

ПВЗМ – працівники, що впевнені в можливості збереження робочого міста та доходу.

$$K_{\text{соціальної підтримки}} = \frac{\text{КСЗ}}{\text{ФЗП}}, \quad (29)$$

де *КСЗ* – кошти, витрачені на соціальне забезпечення працівників; *ФЗП* – фонд заробітної плати.

$$K_{\text{профілактики захворювань}} = \frac{\text{МАП}}{\text{КСЗ}}, \quad (30)$$

де *МАП* – кошти, витрачені на щорічний медогляд та взяття аналізів у працівників.

Для визначення показника наявності повної соціальної інфраструктури с початку необхідно виділити об'єкти соціальної інфраструктури, наявність яких є бажаною. Доцільно взяти до уваги наступні об'єкти: 1) заклади громадського харчування; 2) установи охорони здоров'я; 3) спортивні споруди; 4) дитячі дошкільні заклади; 5) заклади освіти; 6) заклади культури та відпочинку; 7) житлово-комунальне господарство. Наявність такого закладу дорівнюємо одиниці, його відсутність нулю. Таким чином, у знаменнику буде сума наявності таких закладів, а в чисельнику – сума всіх можливих об'єктів соціальної інфраструктури на даному підприємстві. Перелік таких об'єктів не є постійним і незмінним, їх кількість залежить від розмірів і можливостей підприємства, це може бути просто можливість пільгового користування або користування послугами за рахунок підприємства.

Звернемо увагу на те, що якість трудового життя не є обмежена рамками підприємства, вона знаходиться під впливом і так званого зовнішнього середовища. Неможливо казати про високий рівень якості трудового життя, якщо підприємство, на якому працює людина, знаходиться в місці, що не відповідає екологічним нормам. При оцінці екологічної ситуації використовуються такі показники, як кількість промислових токсичних відходів у сховищах, викиди сірки, викиди азоту, викиди свинцю, викиди шкідливих речовин від пересувних і стаціонарних джерел забруднення, кількість свинцю в стічних водах, питома вага скинутої неочищеної води в її загальному обсязі [4, с.81]. Таким чином, по компоненті „зовнішнє середовище” якості трудового життя доцільно буде використання інтегрального коефіцієнта екологічності місця знаходження підприємства.

Наступною складовою компоненти „зовнішнє середовище” є час, що працівник витрачає на дорогу до місця роботи та назад. Для її визначення доцільним є використання коефіцієнта часу на дорогу:

$$K_{\text{часу на дорогу}} = \frac{ЧД}{ЧР}, \quad (31)$$

де $ЧД$ – час, що працівник витрачає на дорогу до місця роботи та назад; $ЧР$ – час роботи.

Таким чином, нами була запропонована удосконалена система оцінки якості трудового життя працівників, що складається з декількох компонент, а саме: умов праці, матеріального та нематеріального заохочення, соціального забезпечення та зовнішнього середовища. Кожна із запропонованих компонент складається з декількох груп. Так до умов праці було віднесено матеріально-технічну базу та організацію праці, безпечність та екологічність робочого місця, психологічний

клімат у колективі; до матеріального заохочення – заробітна плата та інші види матеріального заохочення; компонента нематеріального заохочення складається з гнучкого графіку та місяця роботи, з публічного визнання та службової кар'єри. Соціальне забезпечення є сукупністю соціальних гарантій та соціальної інфраструктури; зовнішнє середовище враховує екологічність місця знаходження підприємства та час, що працівники витрачають на дорогу. Для збільшення можливостей використання запропонованої системи оцінки були використані кількісні показники, що розраховуються на базі звітів підрозділів підприємства.

Викладені результати дослідження є підґрунтям для подальшого розвитку та впровадження на підприємства системи оцінки якості трудового життя працівників, для визначення та використання на основі проведеної оцінки необхідних методів підвищення рівня компонент, що знаходяться на недостатньому рівні.

- 1.Соловьев Р.М. Управление персоналом / <http://dps.smrllc.ru>.
- 2.Егоршин А.П. Управление персоналом. – Нижний Новгород: НИМБ, 2003. – 713 с.
- 3.Горелов Н.А. Политика доходов и качество трудовой жизни населения. – СПб.: Питер, 2003. – 656 с.
- 4.Пономаренко В.С., Кизим М.О., Узунов Ф.В. Рівень і якість життя населення України. – Харків: Видавничий дім „ІНЖЕК”, 2003. – 226 с.
- 5.Моргунов Е. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. – М.: ООО „Управление персоналом”, 2005. – 550 с.
- 6.Корпоративный менеджмент: Справочник для профессионала / Под ред. И.И.Мазур. – М.: Высшая школа, 2003. – 1077 с.
- 7.Митин А.Н., Федорова А.Е., Токарев Ю.А., Овчинников А.В. Антикризисное управление персоналом организации. – СПб.: Питер, 2005. – 272 с.

Отримано 22.12.2005

УДК 338.48

К.В.КОНСТАНТИНОВА

Харківська державна академія культури

МАРКЕТИНГОВІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

Розглядається характеристика туристичної діяльності та позитивні тенденції розвитку туризму в Україні. Аналізується суть і зміст маркетингу в туризмі. Розглядаються окремі проблеми, перспективи і напрямки розвитку індустрії міжнародного туризму в Україні шляхом впровадження маркетингових засад на рівні підприємства, інтеграційного об'єднання підприємств, регіонів та держави в цілому. Відзначається взаємопов'язаність маркетингового комплексу індустрії міжнародного туризму в Україні на мікро- та макроекономічних рівнях.

Характерною рисою вступу світової економіки в нове тисячоліття