

ВОПРОСЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА

УДК 65.01:796.5

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ТУРИЗМА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

К.А. Лебедев

Институт туризма и гостеприимства, г. Москва

Анализ экономических реформ в России свидетельствует о значительном количестве проблем и отрицательных явлений. За время реформирования сократилось производство во всех сферах хозяйственного комплекса, хотя это характерно при структурных изменениях в экономике. Динамика развития сферы услуг туризма в России указывает на повышение активности туристических потоков и демонстрирует преимущество доли частных визитов над деловыми и организованными поездками, а также существенное превышение количества выездов за рубеж россиян с частными и организованными коллективными поездками по сравнению со служебными поездками, что характеризует формирование структуры российского туризма в пределах европейского туристического пространства.

***Ключевые слова:** механизм, туризм, пространство, сервисная деятельность, качество, регулирование, экономика*

Поэтапный переход к новым экономическим отношениям требует совершенствования организационно-экономических механизмов регулирования экономики на основе взаимодействия органов местного управления и субъектов предпринимательской деятельности отдельных отраслей народного хозяйства.

Накопленный опыт по регулированию отраслями экономики в развитых капиталистических странах свидетельствует о том, что эти механизмы включают централизованное государственное, межрегиональное и региональное прогнозирование, планирование и программирование социально-экономических и научно-технических процессов. Одной из развивающихся отраслей является туризм.

Однако недостаточно изученными остаются вопросы определения сущности государственного управления развитием туризма, принципов формирования механизмов управления этой сферой услуг, планирования, прогнозирования и формирования программ стратегического развития, целесообразности развития туризма в разрезе направлений предпринимательства и специфики организационно-экономических, информационных и инвестиционных процессов.

Целью статьи является теоретическое обоснование организации и механизмов управления туризмом в Российской Федерации в период трансформационных изменений экономики.

Результаты исследования показали, что РФ после фактического распада бывшего союзного государства оказалась в сложных экономических условиях. Особенно настораживают кризисные явления в инвестиционной и инновационной деятельности.

Анализ экономических реформ в России свидетельствует о значительном количестве проблем и отрицательных явлений. За время реформирования сократилось производство во всех сферах хозяйственного комплекса, хотя это характерно при структурных изменениях в экономике.

Одним из направлений совершенствования сферы туризма как отраслевой системы является достижение оптимального взаимодействия структуры и средств функционирования ее элементов и подсистем. Построение организационной структуры управления туризмом должно базироваться на принципах государственного обеспечения социально-экономических гарантий ведения хозяйственной деятельности, стандартизации технико-технологического обеспечения, формирования системы информационных потоков, развития туристической базы, увеличения количества и улучшения качества туристических услуг.

Коммерческая направленность туристических фирм приводит к появлению туристского и сервисного бизнеса, которые должны обеспечить необходимый уровень материально-технического обеспечения процессов туристического обслуживания.

Своевременность и качество предоставляемых услуг определяют уровень развития и взаимодействия основных сфер функционирования туристической деятельности: сферы технологического обслуживания и сферы обеспечения инфраструктуры.

Анализ приоритетов развития туризма в России выявил разнообразие и насыщенность природно-исторической и культурно-этнической базы предоставления туристических услуг, что позволило определить увеличение доли поступлений от туристической деятельности в формировании бюджетов разных уровней.

Динамика развития сферы услуг туризма в России указывает на повышение активности туристических потоков и демонстрирует преимущество доли частных визитов над деловыми и организованными поездками, а также существенное превышение количества выездов за рубеж россиян с частными и организованными коллективными поездками по сравнению со служебными поездками, что характеризует формирование структуры российского туризма в пределах европейского туристического пространства.

Выявленные в отечественном туризме тенденции указывают на целесообразность развития этой сферы и возможность создания новых рабочих мест в инфраструктуре туризма, а также на совершенствование его материально-технической базы.

Развитие системы государственного контроля экологической регламентации хозяйственной деятельности определяет целесообразность проведения обязательного экологического аудита деятельности производителей туристических услуг, что обосновывает необходимость проведения экологической экспертизы и сертификации услуг для повышения качества обслуживания до мировых стандартов, которое отразится на импорте туристов, интенсификации инвестиций в туризм и повышении прибыльности этой сферы услуг.

Тесная взаимосвязь уровней рентабельности туристических организаций и экологического загрязнения природной среды в местах предоставления туристических услуг обосновывает обязательность учета особенностей экологических зон, экологические и экономические последствия туризма при инвестировании в данную сферу.

Значительную роль в подъеме туристического бизнеса в России играет создание благоприятного инвестиционного климата, эффективность механизма формирования которого определяет объемы капиталовложений в сфере народного хозяйства, и в частности в туризме, интенсивность которых определяет перспективы развития данной отрасли.

Система государственного управления туристической деятельностью в Российской Федерации базируется на специфике национальной экономики и мировом опыте регулирования взаимоотношений среди субъектов народного хозяйства. Анализ исторического развития туристической отрасли и условий возникновения разных форм туризма показывает, что она развивалась под влиянием социальных институтов.

Т.Н. Ананьева и И.В. Горохова отмечают, что в соответствии с институциональным подходом социальный институт формируется естественным путем при возникновении новых сфер деятельности человека и тесно связан с этапом развития общества [1, с. 5].

Формирование системы государственного регулирования развития туризма связано с необходимостью выявления значения и специфических особенностей реализации политики, тактики и стратегии в государственном управлении. Развитие системы государственного управления туризмом в Российской Федерации ярко демонстрирует автономный характер развития этой сферы.

Существующий организационно-экономический механизм управления туризмом, через который должна реализоваться государственная политика в данной сфере сдерживает развитие

внутреннего и въездного туризма, совершенствование материально-технической базы туризма и повышение качества обслуживания.

Все это не позволяет предоставить необходимое внимание развитию туризма. Учитывая экономическую целесообразность развития туризма в России, государство должно больше внимания уделять формированию условий для активизации этой сферы, что в будущем определит необходимость формирования самостоятельной системы управления туризмом на местах.

Такая ситуация связана с тем, что инфраструктура туризма, как составляющая механизма реализации государственной туристической политики находится на этапе реформирования и недостаточно эффективно выполняет свои функции по информационно-финансовому обеспечению и организационно-координационному влиянию на развитие туризма.

Нестабильность законодательства и экономического развития национальной экономики определяют колебание в функционировании финансово-кредитной системы, системы налогообложения, систем ценообразования и платежей за производственные и природные ресурсы, а также системы экономических стимулов и санкций.

Подсистемами организационно-экономического механизма государственного управления развитием туризма определяются механизм реализации государственных программ в рамках данной сферы, механизм информационно-финансового обеспечения туризма и механизм взаимодействия инфраструктуры туризма с системой органов государственного социального страхования, которые базируются на механизме формирования инвестиционного климата, механизме государственного управления развитием туристической отрасли и механизме формирования туристических услуг.

Сотрудничество туристических организаций с органами системы государственного социального страхования позволит более эффективно реализовывать функции системы страхования в РФ по реализации таких функций системы как оздоровление социально незащищенных групп населения, лечение и профилактика профессиональных и других заболеваний, оказывающих непосредственное влияние на состояние здоровья населения и демографическую ситуацию в государстве.

С целью разработки комплексной программы развития туризма нами предложен методический подход к формированию концептуальных основ развития туризма, который базируется на определении весомости каждого стратегического направления в концепции регулирования туристической сферой.

Все многообразие стратегий управления, которые являются составляющими концепции развития, заключается в рамках следующей формальной модели.

Определение 1: Типом стратегии управления нами определена упорядоченная пара: $\text{type } S = (V, p)$ (1)
где V - упорядоченный набор (вектор) характеристик данной стратегии, а p - разбивка множества характеристик по группам по направлениям развития.

Определение 2: Стратегией управления называется упорядоченная пара: $S = (\text{type } S, F)$ (2)
где $\text{type } S$ - тип стратегии, предположим, что L - фиксированный список характеристик, тогда $F:L \rightarrow [0; 1]$ - функция, определяющая значимость каждой характеристики в условиях стратегии S и удовлетворяющая следующим двум условиям:

- 1) $F(x) > 0$ тогда и только тогда, когда x входит в $\text{type } S$;
- 2) справедливо равенство $\sum F(x) = 1$, где сумма берется по всем характеристикам x , входящим в $\text{type } S$.

Весы характеристик элементарных стратегий присваиваются экспертным путем. Приоритетность их значений может быть определена методом поэтапного сравнения. Метод таблиц оценок позволяет вычислить оптимальные значения целевой функции с учетом как количественных, так и качественных критериев оценки. За целевую функцию нами предлагается выбрать линейную функцию:

$$F = \sum \alpha_i \beta_{ij}, \quad (3)$$

где α_i – вес i -й элементарной стратегии в основной стратегии фирмы, а β_{ij} - вес j -й характеристики в условиях i -й элементарной стратегии. При каждом фиксированном значении j величины $\alpha_i \beta_{ij}$, сумма берется по всему i , представляет собой вес j -й характеристики в разрабатываемой концепции. Величины β_{ij} и α_i могут быть определены в результате экспертной оценки.

Целесообразно определить оптимальный план услуг, предоставляемых субъектами туризма, $X = (x_1, \dots, x_n)$ исходя из совокупных потенциальных возможностей индустрии туризма по созданию туристических продуктов.

Оптимальный план капиталовложений в соответствии с затратными блоками технологического механизма создания туристического продукта можно представить следующей моделью:

$$\sum_{j=1}^n a_{ij} x_j \leq b_i, \quad (i = 1, \dots, m) \quad (4)$$

где n – количество туристических продуктов; a_{ij} – стоимость затрат на i -ую услугу в j -м туристическом продукте; x_j – количество j -х услуг, предоставляемых фирмой за отчетный период ($j = 1, \dots, n$), $x_j \geq 0$ ($j = 1, \dots, n$); m - количество затратных блоков при создании туристических продуктов; b_i – туристический продукт.

Используя предложенные модели при наличии адекватных данных можно осуществить прогнозирование тенденций развития

туризма в государстве и сформировать политику регулирования направлений и темпов развития, выделить основные рычаги влияния на уровне формирования услуг, стабилизировать развитие туризма путем осуществления координации деятельности субъектов туристической деятельности.

С целью выявления приоритетных секторов туризма нами также построена модель оценки вместительности рынка (спроса) и объема предложения туристических услуг, которая позволяет учесть условия территориального распределения государства и культурно-исторические, политико-демографические и экологические особенности каждого региона.

Исследования показали, что основой экономики является сфера информационно-финансовых потоков, принципы и механизмы которой определяют мобильность и эффективность деятельности субъектов туристической деятельности при формировании туристского кластера. Ульяновченко Л.А. справедливо подчеркивает, что преимущества туристских кластеров возникают на основе специализированных экономических институтов, создавая спрос на более качественные услуги за счет использования современных коммуникационных технологий, соответствия ключевых компетенций, наличие адаптивных дополнительных услуг [4, с. 25].

Одним из результатов исследования является механизм управления информационно-финансовыми потоками в инфраструктуре туризма, который можно сформулировать на принципах государственной поддержки привлечения в сферу туризма традиционных и альтернативных финансовых источников, и централизованного контроля за целевым использованием этих финансовых средств в условиях развития туристического рынка. Изучение механизма формирования туристических услуг, осуществляемого по принципу накопления стоимости туристического продукта, позволило нам выделить основные блоки организационного влияния на процесс формирования туристических услуг и наметить пути оптимизации технологических процессов создания нового туристического продукта. Кроме того, проведенный анализ деятельности санаториев и пансионатов выявил необходимость их выделения в самостоятельные структуры с целью повышения эффективности их функционирования, так как они составляют значительную часть рынка туристических услуг.

В процессе исследования также выделены и проанализированы основные элементы инфраструктуры туризма, а также возможные направления их взаимодействия. Особое внимание уделено ассоциациям туроператоров экологических зон, в функции которых должно входить: проведение комплексного экологического аудита, реализация экологических акций по очистке окружающей природной

среды, предоставление консалтинговых услуг относительно особенностей действующего законодательства и лицензирование туристической деятельности, создание системы заказов, услуги по страхованию и кредитованию; организация комплексных маркетинговых исследований и рекламных акций и т.д.

Итоговым результатом исследования стало предложение нового организационно-экономического механизма государственного управления туризмом, где определено взаимодействие органов государственной власти, субъектов туризма, общественных и политических объединений и граждан благодаря созданию Ассоциаций туроператоров экологических зон, как координационного, консультационного, финансового и организационного центра развития туризма в каждой экологической зоне туристического обслуживания. Механизм охватывает такие сферы организационного влияния на процесс туристической деятельности: организационно-управленческую, социальную, информационно-финансовую, природоохранную. Таким образом, формирование эффективного механизма управления развитием туризма в РФ находится на этапе становления, но потенциал природно-рекреационных, исторических и культурно-этнических ресурсов настолько богат, что Россия может стать хорошо известным на мировом рынке центром туристического обслуживания.

Одним из механизмов управления развитием туризма является формирование моделей информационной и сбытовой логистики туристических предприятий. К общим направлениям механизма информационной и сбытовой логистики туристического предприятия можно отнести: систематизацию управленческих решений в пределах логистической системы туристического предприятия и упорядочение их документального обеспечения; совершенствование технологии формирования и комплектации туристического продукта; совершенствование управления сбором информации в пределах логистической системы; моделирование логистических систем туристических предприятий; формирование базы данных туристов по учету фактора их платежеспособного спроса при комплектации туристического продукта; проектирование программного обеспечения управления информацией в пределах логистической системы.

Проектированное программное обеспечение должно интегрироваться с имеющейся на рынке туристических услуг компьютерной программой для агентств по туризму, сетью резервирования, бронирования и глобальной сетью Интернет, туристической информационной системой, имеющимся информационным обеспечением, которое частично обеспечивает выполнение определенных операций; подсистемой "технология", которая содержит технологическую карту, в которой взаимоувязаны и согласованы функциональные обязанности каждого участника процесса

управления в пределах логистической системы и упорядочен документооборот данных процессов.

Для формирования основной модели логистического управления процессом сбыта туристического продукта нами предложен определенный порядок действий: формирование цели, целей и функций сбытовой логистики, формирование логистических принципов сбыта и их материализация в конкретном движении туристических потоков; формирование целей и логистических функций при предоставлении услуг и организации их потребления; определение логистических концепций процесса формирования и реализации услуг (формирование и управление производственной программой туристического предприятия, оперативное календарное планирование, организация и контроль туристического потока, планирование дистрибьюторских структур, определение каналов, форм и систем реализации туристического продукта); выявление целевых противоречий между функциональными подструктурами логистики и формирование критериев оптимизации компромиссных проектных решений; реализация принципов оптимизации и коррекция проектных логистических решений функционального характера.

В процессе исследования нами разработан методический подход определения эффективности системы информационной и сбытовой логистики туристического предприятия на основе следующих критериев:

- 1) обеспечение качественного уровня обслуживания с помощью установления системы интегральных показателей, характеризующих требования потребителей, как конечного звена логистической системы;
- 2) оптимизации общих логистических затрат в системе предоставления туристических услуг.

В первом случае одним из комплексных показателей эффективности является качество обслуживания, которое можно оценить по следующим характеристикам: а) способность логистической системы предоставить необходимый потребителю продукт в необходимом месте, в определенное время при определенных условиях; б) способность логистической системы обеспечивать необходимый уровень технологии обслуживания; в) продолжительность логистического цикла.

С целью определения качества продукта туристического предприятия и позиционирования его относительно аналогичного предложения конкурентов, использована система, позволяющая определить уровень ожидаемых и полученных результатов предоставленных услуг потребителям.

Выявлена математическую зависимость между запросами потребителей (D), производственными характеристиками и их оценкой (B) и позиционированием туристических потоков (P) на рынке, которую можно выразить в виде:

$$W = f (D, B, P) \quad (5)$$

где W – оценка производственных характеристик туристического предприятия; D – множество возможных вариантов запросов потребителей; B – определяемое множество показателей (параметров) сервисных характеристик; P – алгоритм оценки, реализующий логику сравнительной оценки.

Формула расчета показателей сервисных характеристик в логистической системе туристического предприятия и их оценки может иметь следующий вид:

$$W_1 = \sum_{i=1}^n kR_n \rightarrow \max, \quad (6)$$

где: W^1 - показатель оценки производственных характеристик туристического предприятия по степени важности при формировании, комплектации и организации потребления туристических услуг; k – коэффициент оценки определенной производственной характеристики;

R^n - ранг по приоритетности производственной характеристики; n - количество показателей, выносимых для сравнения.

Формула расчета общей оценки конкурентной позиции туристического предприятия по его производственным характеристикам в логистической системе должна иметь следующий вид:

$$W^2 = \sum_{i=1}^n k_m P_n \rightarrow \max, \quad (7)$$

где W^2 - общая оценка конкурентной позиции туристического предприятия по сервисным характеристикам; k^m – коэффициент оценки показателей производственных характеристик (оценка по пятибалльной системе); P^n - показатели оценки производственных характеристик.

Концепция оптимизации общих затрат является классической основой для анализа функционирования логистической системы туристического предприятия в цепи “туроператор-потребитель”. Функционирование любого элемента системы может быть оценено с учетом общих затрат, поскольку минимизация расходов на отдельные логистические операции может повысить совокупные затраты при управлении сервисным потоком.

Таким образом, организационно-экономический механизм управления развитием туризма охватывает организационно-управленческую, социальную, информационно-финансовую, природоохранную сферы и разрешает повысить эффективность деятельности сферы туризма благодаря созданию туристических ассоциаций, которые станут координационными, информационно-консультационными и финансовыми центрами.

Список литературы

1. Ананьева Т.Н., Горохова И.В. Сервис как социальный институт. Сервис Plus. – 2009. - № 1. - С. 4-9.
2. Лазарев А.Н. Проблема повышения безопасности туристических услуг. Сервис в России и за рубежом. - 2013. - №8(46). - С. 89-97.
3. Максимова Л.М. Использование инструментов интернет-мониторинга для активизации процесса развития въездного туризма в РФ. Современные проблемы сервиса и туризма. - 2011. - № 3. - С. 43-48.
4. Ульяновченко Л.А. Модель формализации отношений узловой компании и других участников туристского кластера. Транспортное дело России. – 2009. - № 2. - С. 24-26.

THE PERFECTION OF MECHANISMS OF MANAGEMENT BY DEVELOPMENT OF TOURISM IN THE RUSSIAN FEDERATION

К.А. Lebedev

The institute of tourism and hospitality, Moscow

The analysis of economic reforms in Russia testifies to significant amount of problems and the negative phenomena. During reforming manufacture in all spheres of an economic complex though it is typical at structural changes in economy was reduced. The dynamics of development of sphere of services of tourism in Russia specifies increase of activity of tourist streams and shows advantage of a share of private visits above the business and organized trips, and also essential excess of quantity of departures abroad Russians with the private and organized collective trips in comparison with service trips that characterizes formation of structure of the Russian tourism within the limits of the European tourist space.

Key words: *mechanism, tourism, space, service activity, quality, regulation, economy.*

Об авторе

ЛЕБЕДЕВ Константин Анатольевич – доктор экономических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела Института туризма и гостеприимства, e-mail: qwer20003@rambler.ru