

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

А. А. Федулин, Е. С. Сахарчук, К. А. Лебедев

ФОРМИРОВАНИЕ ПОТЕНЦИАЛА РАЗВИТИЯ СУБЪЕКТОВ ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА

Аннотация. Прогресс в достижении устойчивого развития туризма в значительной мере зависит от его комплексного методологического обеспечения как системы по форматам модели устойчивого развития общества. Планирование в процессе стратегического управления развитием туризма связано с организацией работ по прогнозированию будущих событий и их влиянию на дестинацию с учетом показателей допустимых нагрузок, подготовки к стратегическим изменениям. Предмет работы - процесс формирования потенциала развития субъектов туристического бизнеса; цель работы – разработать рекомендации по формированию потенциала развития субъектов туристического бизнеса. Монографическое исследование, метод анализа и синтеза, метод научной абстракции, функциональный анализ, экспериментирование, логический метод, синтетический метод. Доказано, что стандарты устойчивого развития туризма связаны с методикой оценки соответствия и приемлемости изменений в окружающей среде требованиям нормативной документации относительно измерения вреда, причиненной туристами местному населению и окружающей среде. Установлено, что успешный бизнес в туристической деятельности зависит от умелого управления организационно-производственной деятельностью, т.е. от экономически обоснованной программы производства и реализации туристического продукта и туристических услуг.

Ключевые слова: туризм, методологическое обеспечение, устойчивое развитие, эффективность, международный процесс, стандарты, окружающая среда, прогнозирование, дестинация, государственный уровень.

Review. The progress to achievement steady development of the tourism industry heavily depends on its complex methodological maintenance as a system, by model formats of steady development of society. Planning during the process of strategic management of development of tourism is related to forecasting and taking projections of possible future events into consideration, taking into account the bearing capacities, as well as preparations for strategic changes. The subject of this work is the process of formation of potential of development of subjects in tourist business; the purpose of this work is to develop recommendations on forming the potential for development for tourist businesses. The methodological basis of this research includes: methods of the analysis and synthesis, scientific abstraction, functional analysis, logic method, synthetic method. The authors prove that standards of steady development of tourism are closely dependent on the technique of estimating the admissibility of the changes in the environment in relation to the legal base in terms of measuring damage caused by tourists to the local population and the environment. It is determined that a successful tourist business depends on skilled administration of organization and service - which is based upon the economic substantiation of the program of providing and implementing tourist product and tourist services.

Keywords: standards, international process, efficiency, steady development, methodological maintenance, tourism, environment, forecasting, destination, state level.

Прогресс в достижении устойчивого развития туризма в значительной мере зависит от его комплексного методологического обеспечения как системы по форматам модели устойчивого развития общества. Подсистемами методологической инфраструктуры устойчивого развития туристической системы являются: теоретические основы устойчивого развития, нормативно-правовые, институциональные, кадровые, методические, финансовые, информационные и др.

На международном уровне эффективность работ зависит от разнообразных междуна-

родных организаций. Актуальной задачей на современном этапе является реформирование ООН в направлении совершенствования институциональных механизмов устойчивого развития.

На национальном и региональном уровнях необходимо также улучшение управления устойчивым развитием и определение институциональных структур по координации и мониторингу. Важным являются вопросы развития таких структур для усиления партнерства между частным сектором, бизнесом и гражданским обществом на всех уровнях, а также обеспечение возможности участия в международном процессе принятия решений.

Осознание предпринимателями необходимости соблюдения границ нагрузки как важной предпосылки дальнейшего развития туризма обуславливает организацию их деятельности с учетом природных и национальных особенностей региона, целенаправленность деятельности на желательный сегмент рынка.

Планирование в процессе стратегического управления развитием туризма связано с организацией работ по прогнозированию будущих событий и их влиянию на дестинацию с учетом показателей допустимых нагрузок, подготовки к стратегическим изменениям.

Тактическое управление туризмом представляет собой процесс реализации планов. Изменения в сфере технологии обслуживания и управления непосредственно оказывают воздействие реализации задач, связанных с планированием и тактическим управлением.

Процессы планирования и тактического управления должны с учетом взаимодействия местных и внешних факторов влияния на форматы развития обеспечить эффективность функционирования дестинации и субъектов хозяйствования в ней.

В дестинации внешними являются факторы, осуществляющие обратное влияние на местное население и туристов. Изменение местных и внешних факторов в результате запланированного и управляемого развития туризма будет влиять на социальную и экономическую структуру и окружающую среду.

Параметры этих факторов характеризуют размеры и степень изменения допустимых нагрузок форматов дестинации под влиянием разных уровней туристического присутствия. Отдельные из них тяжело подвергаются количественной оценке и могут быть описаны соответствующими специалистами-экспертами (психологами, социологами, экологами и др.) путем соотношения изменения уровней туристического присутствия с соответствующими им изменениями в социальных, культурных форматах.

Нельзя не согласиться с мнением М.В. Соколовой о том, что вопросы межкультурной коммуникации в последнее время приобретают все большее значение из-за интенсификации

контактов на любом уровне. Туризм со своей стороны выступает как одно из важных средств кросс-культурной коммуникации [7, с. 42].

Стандарты устойчивого развития туризма связаны с методикой оценки соответствия и приемлемости изменений в окружающей среде требованиям нормативной документации относительно измерения вреда, причиненной туристами местному населению и окружающей среде.

Оценка влияния на окружающую среду на современном этапе осложнена, поскольку не существует единой общепринятой системы. В некоторых странах функционирует незначительный перечень учреждений, предназначенных на государственном уровне решать вопрос охраны природы с учетом развития туристического движения [3, 6, 11].

В практике существует законодательство, регулирующее вопросы, связанные с оценкой влияния на окружающую среду. Это закон об использовании окружающей среды, который обеспечивает механизм регулирования предпринимательской деятельности путем предоставления официального разрешения на реализацию бизнес-проекта в определенной местности с определением возможного влияния на окружающую среду.

Однако он недостаточно эффективен, поскольку требование о предоставлении справки-разрешения по распоряжению министра не является обязательной, равно как и любое требование об утверждении плана природопользования к осуществлению проекта.

В некоторых дестинациях осуществлены попытки составления балансового отчета «туризм - окружающая среда», который позволяет оценить результат от развития туризма с учетом его влияния на природную окружающую среду.

Такие исследования свидетельствуют, что при обоснованном управлении дестинацией и субъектами хозяйствования проблемы взаимоотношений туризма с окружающей средой могут быть решены. Однако такая работа проводится эпизодически, и не имеет системного характера.

Важно определить возможное влияние развития туризма на окружающую среду на его

ранней стадии: легче предотвратить убыток для окружающей среды путем изменения или отклонения планов развития бизнес-проекта, чем возмещать убыток, причиненный в случае неудачного осуществления этого проекта; проекты, которые целиком основаны на эксплуатации географических территорий дикой природы, могут оказаться нежизнеспособными, если они приводят к деградации окружающей среды.

Оценка влияния на окружающую среду должна быть постоянным процессом, который будет позволять исследователям прогнозировать последствия, связанные с любым предлагаемым проектом.

Ныне специалистами предложены методические подходы, которые могут быть использованы в процессе управления устойчивым развитием туризма на уровне дестинаций и отдельных субъектов туристического бизнеса. К ним можно отнести: сетевые системы и контрольные листки, балансовый метод (оценка баланса входящих-исходящих материально-энергетических потоков относительно туристической деятельности субъекта), интегральная квалиметрическая оценка качества среды для курортных и рекреационных целей.

Н.В. Усова подчеркивает, что «... рекреационные возможности особо охраняемой природной территории (даже специально выделенных для этой цели участков национального парка) могут использоваться только как дополнительные и подчиненные ее природоохранным функциям» [8, с. 65].

Для составления контрольного листка учета влияния туризма на окружающую среду необходимо определить потенциальные последствия бизнес-проекта, которые могут быть результатом туристической деятельности в дестинации, и составить контрольный листок базовых элементов риска.

Система оценки влияния на окружающую среду содержит такие этапы: процедуры мониторинга проекта (периодическая оценка состояния окружающей среды); исследование ресурсного потенциала дестинации и определение допустимых границ нагрузки (ограниченности природных ресурсов); изучение проблем окружающей среды и противоречий, которые могут

повлиять на жизнеспособность проекта; исследование возможных аспектов нежелательных влияний на людей, флору и фауну, почву, воду, воздух, общественный порядок, ландшафт и выдающиеся памятники культуры, которые будут находиться в зоне осуществляемого проекта или подвергаться его влиянию.

Адаптация и развитие предприятий в рыночной среде может осуществляться за счет интеграции и диверсификации деятельности. Рассматривая эти возможности как составляющие реструктуризационных мероприятий в контексте создания организационных предпосылок перехода к устойчивому развитию, приоритетными для предприятий туристической индустрии могут быть такие: горизонтальная интеграция, вертикальная интеграция в форме создания гостиничных цепей на основе франчайзинга, вертикальная интеграция в прямой и обратной формах; концентрическая диверсификация; конгломератная (латеральная) диверсификация.

Создание гостиничных цепей на рынке туристических услуг через механизм франчайзинговых отношений является организационной моделью, которая будет оказывать содействие развитию приоритетных для экономики страны сегментов туристической индустрии, более активному внедрению мировых норм обслуживания в сфере услуг и устойчивости сервисных предприятий.

Следует отметить, что неопределенность франчайзинговых отношений в правовом поле РФ тормозит этот процесс. Однако предприниматели гостиничного бизнеса считают франчайзинг целесообразным и рассматривают его как один из основных факторов развития гостиничного хозяйства.

В пользу успешности франчайзинга в гостиничном хозяйстве свидетельствует мировой опыт развития индустрии гостеприимства и положительный опыт развития франчайзинговых отношений на рынке гостиничных услуг.

Польский опыт развития гостиничных предприятий свидетельствует, что после осуществления приватизации предприятий гостиничного хозяйства и проведения рыночных реформ количество номеров в средствах разме-

щения увеличилось приблизительно на 50% в результате появления новых отелей именно в составе сетей.

Расширение сети гостиничных сетей оказывало содействие также повышению производительности труда. Это состоялось за счет двух причин: во-первых, увеличение их доли на рынке улучшило структуру хозяйства; во-вторых, расширение сети цепей вытесняет отели, которые не входят в состав цепей. Это обуславливает увеличение их усилий относительно повышения эффективности и отказ от непроизводительных методов деятельности.

В условиях развития отечественной индустрии гостеприимства могут существовать две альтернативные модели внедрения отношений франчайзинга. Первая - покупка известной мировой торговой марки гостиничной цепи (в настоящее время исключительно заграничного происхождения). Вторая - формирование отечественной гостиничной сети, определенный опыт которой в РФ уже существует.

Первый вариант предусматривает дальнейшее развитие сотрудничества по схеме, которую уже отработал франчайзер. Однако, недостаточная подготовка персонала не могут гарантировать соблюдения стандартов обслуживания потребителей.

В работе одного из авторов отмечено, что массовые технологии обучения персонала, гармонично встроенные в ткань корпоративной культуры компании, дают очень высокий эффект, который заключается не только в повышении доходности бизнеса, но и в творческом развитии персонала [9, с. 82].

На современном этапе актуальными для отечественных предпринимателей гостиничного бизнеса являются оба пути. Формирование собственных сетей и гостиничных цепей на основе франчайзинга будет оказывать содействие концентрации отечественного капитала в этой сфере, созданию предпосылок повышения качества сервиса.

Однако не следует возражать про необходимость улучшения уровня подготовки кадров в соответствии с требованиями лучших мировых школ гостеприимности. Такие предпосылки создаются на предприятиях известных сетей,

которые начали деятельность на российском рынке гостиничных услуг.

В связи с отсутствием достаточного опыта и методических подходов по вопросам формирования отечественных гостиничных цепей возникает необходимость разработки общих организационно-экономических рекомендаций по использованию франчайзинга предприятиями гостиничного хозяйства.

Франчайзинг является одним из способов организации бизнеса на основе долгосрочного сотрудничества. Поэтому присоединение к франчайзинговой сети нуждается в глубоком организационно-экономическом обосновании. Не менее важными в этом процессе являются действия будущей франшизы.

Предложенные модели функционирования российских предприятий гостиничного хозяйства, объединенных на основе франчайзинга (создание собственной франчайзинговой сети, присоединение к мировым гостиничным сетям) нуждаются в разработке организационно-экономического механизма и нормативно-правового обеспечения.

Диалектика учит, что любое общее сказывается в частном, особое - в конкретном. Туризм является особым видом деятельности человека и специфической сферой национального хозяйства. В связи с этим общие закономерности экономического развития в сфере туризма приобретают свои специфические черты. Эти закономерности обнаруживают себя через частное, а частное - через конкретную деятельность определенной туристической организации.

Успешный бизнес в туристической деятельности зависит от умелого управления организационно-производственной деятельностью, т.е. от экономически обоснованной программы производства и реализации туристического продукта и туристических услуг. От объемов и ассортиментов предложения туристических услуг, номенклатуры туристического продукта, их соответствия платежеспособному спросу потребителей на целевом туристическом рынке и ресурсном потенциале туристического предприятия зависят финансовые результаты хозяйственной деятельности.

Библиография

1. Барт, Т.В. Принцип равновесия сил в экономической теории регулирования / Т.В. Барт, Т.В. Алексашина, С.Б. Дохолян // Транспортное дело России.-2013.-№2.-С. 45-47.
2. Лебедев, К.А. Закономерности формирования туристического спроса в современных условиях / К.А. Лебедев // Вестник УрФУ. Серия: Экономика и управление.-2015.-Т. 14.-№1.-С. 50-66.
3. Лебедев, К.А. Маркетинговые технологии стимулирования рекреационно-туристического потенциала регионов / К.А. Лебедев // Актуальні проблеми економіки.-2014.-№11(161).-С. 186-190.
4. Лебедев, К.А. Совершенствование геопространственной организации туристического процесса / К.А. Лебедев // Культура народов Причерноморья. – 2014.-№267. – С. 33-36.
5. Лебедев, К.А. Формирование эффективных механизмов регулирования туризма на основе целевых программ / К.А. Лебедев // Культура народов Причерноморья. – 2014.-№268. – С. 44-47.
6. Рибокене, Е.В. Поведенческие установки субъектов рынка интеллектуального капитала в условиях институциональной неоднородности / Е.В. Рибокене, Т.В. Алексашина // Транспортное дело России.-2013.-№6.-С. 74-75.
7. Соколова, М.В. Роль туризма в кросскультурной коммуникации и факторы, его определяющие / М.В. Соколова // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2008.-№4. – С. 42-48.
8. Усова, Н.В. Экологический туризм как элемент концепции устойчивого развития туризма на особо охраняемых территориях / Н.В. Усова // Вестник Иркутской государственной сельскохозяйственной академии. – 2014.-№62. – С. 63-67.
9. Федудин, А.А. Инвестиции в человеческий капитал – путь развития профессионального образования в сфере туризма и сервиса / А.А. Федудин // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2008.-№4. – С. 79-82.
10. Федудин, А.А. Организационные аспекты повышения квалификации специалистов в сфере туризма / А.А. Федудин, Е.С. Сахарчук, О.Е. Лебедева // Актуальні проблеми економіки.-2015.-Т. 166.-№4.-С. 327-330.
11. Швец, И.Ю. Стратегическое управление конкурентоспособностью туристического предприятия / И.Ю. Швец // Культура народов Причерноморья.-2005.-№57.-С. 54-58.
12. Гончаров В.В. О некоторых вопросах обеспечения эффективного взаимодействия органов государственного управления и бизнеса в целях реализации приоритетных национальных проектов на территории Российской Федерации // Национальная безопасность / nota bene. - 2013. - 4. - С. 643 - 649. DOI: 10.7256/2073-8560.2013.4.2560.
13. Ю. Б. Миндлин, Ю. Н. Шедько Стратегии инновационного развития экономики региона // Национальная безопасность / nota bene. - 2011. - 5. - С. 77 - 87.

References (transliterated)

1. Bart, T.V. Printsip ravnovesiya sil v ekonomicheskoi teorii regulirovaniya / T.V. Bart, T.V. Aleksashina, S.B. Dokholyan // Transportnoe delo Rossii.-2013.-№2.-S. 45-47.
2. Lebedev, K.A. Zakonomernosti formirovaniya turisticheskogo sprosa v sovremennykh usloviyakh / K.A. Lebedev // Vestnik UrFU. Seriya: Ekonomika i upravlenie.-2015.-T. 14.-№1.-S. 50-66.
3. Lebedev, K.A. Marketingovye tekhnologii stimulirovaniya rekreatsionno-turisticheskogo potentsiala regionov / K.A. Lebedev // Aktual'ni problemi ekonomiki.-2014.-№11(161).-S. 186-190.
4. Lebedev, K.A. Sovershenstvovanie geoprostranstvennoi organizatsii turisticheskogo protsessa / K.A. Lebedev // Kul'tura narodov Prichernomor'ya. – 2014.-№267. – S. 33-36.
5. Lebedev, K.A. Formirovanie effektivnykh mekhanizmov regulirovaniya turizma na osnove tselevykh programm / K.A. Lebedev // Kul'tura narodov Prichernomor'ya. – 2014.-№268. – S. 44-47.

6. Ribokene, E.V. Povedencheskie ustanovki sub'ektov rynka intellektual'nogo kapitala v usloviyakh institutsional'noi neodnorodnosti / E.V. Ribokene, T.V. Aleksashina // *Transportnoe delo Rossii.*-2013.-№6.-S. 74-75.
7. Sokolova, M.V. Rol' turizma v krosskul'turnoi kommunikatsii i faktory, ego opredelyayushchie / M.V. Sokolova // *Sovremennye problemy servisa i turizma.* – 2008.-№4. – S. 42-48.
8. Usova, N.V. Ekologicheskii turizm kak element kontseptsii ustoichivogo razvitiya turizma na osobo okhranyaemykh territoriyakh/ N.V. Usova// *Vestnik Irkutskoi gosudarstvennoi sel'skokhozyaistvennoi akademii.* – 2014.-№62. – S. 63-67.
9. Fedulin, A.A. Investitsii v chelovecheskii kapital – put' razvitiya professional'nogo obrazovaniya v sfere turizma i servisa / A.A. Fedulin // *Sovremennye problemy servisa i turizma.* – 2008.-№4. – S. 79-82.
10. Fedulin, A.A. Organizatsionnye aspekty povysheniya kvalifikatsii spetsialistov v sfere turizma / A.A. Fedulin, E.S. Sakharchuk, O.E. Lebedeva // *Aktual'ni problemi ekonomiki.*-2015.-T. 166.-№4.-S. 327-330.
11. Shvets, I.Yu. Strategicheskoe upravlenie konkurentosposobnost'yu turisticeskogo predpriyatiya / I.Yu. Shvets // *Kul'tura narodov Prichernomor'ya.*-2005.-№57.-S. 54-58.
12. Goncharov V.V. O nekotorykh voprosakh obespechenii effektivnogo vzaimodeistviya organov gosudarstvennogo upravleniya i biznesa v tselyakh realizatsii prioritnykh natsional'nykh proektov na territorii Rossiiskoi Federatsii // *Natsional'naya bezopasnost' / nota bene.* - 2013. - 4. - С. 643 - 649. DOI: 10.7256/2073-8560.2013.4.2560.
13. Yu. B. Mindlin, Yu. N. Shed'ko Strategii innovatsionnogo razvitiya ekonomiki regiona // *Natsional'naya bezopasnost' / nota bene.* - 2011. - 5. - С. 77 - 87.