

ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ

Инесса Филипповна Карташевская

Туризм - бюджетонаполняющая отрасль Автономной Республики Крым. Но из года в год перед началом летнего сезона идут оживленные разговоры о готовности к курортному сезону, а по окончании – о результатах минувшего сезона и о пустующем почему-то республиканском бюджете. Ситуация разительно напоминает период кризиса теории и практики американского менеджмента конца 70 начала 80 годов. Все применяемые виды и формы управленческих методик не давали положительных результатов. Приводили к противоречивым и бесполезным выводам « ситуационные» и «сравнительные» исследования, не имеющие четких моделей для описания организаций и запутавшиеся в хитросплетениях статистического аппарата, применяемого в массовых обследованиях. Все оказалось нежизненным, неспособным объяснить причины кризиса управления, ни указать правильный выход из него. Попытки перенять японский, немецкий опыт управления оказались также безрезультативными.

Американские ученые успешно решили эту нелегкую задачу, обобщив и проанализировав опыт двадцатилетнего управления компаний, преуспевающих даже в периоды экономических депрессий. Полученные результаты были ошеломляющие! Секрет финансовых успехов этих компаний заключался в особой работе с персоналом и клиентами. Так появилась новая Школа управления, получившая название неформальной, которая в США в настоящее время переживает новую волну популярности.

Эффективность управления отрасли можно и должно судить по финансовым результатам года. Если в итоге – пустующий бюджет, то все признаки кризиса управления налицо. Методические и методологические ошибки в управлении туризмом в Автономной Республике Крым имеют объективные причины. Наиболее существенной является историческая особенность зарождения и развития туризма в бывшем Советском Союзе.

В мировой практике международный туризм формировался как отрасль в условиях рыночных отношений, жесткой конкуренции. При плановой экономике социализма туризм находился в тепличных условиях монополиста, да еще не в системе государственного управления, а в ведении профсоюзных структур. То есть, туристские услуги на протяжении десятилетий не рассматривались как товар, а туристская деятельность как отрасль, имеющая возможность стать ведущей в экономике страны. За годы плановой экономики были сформированы целые поколения специалистов государственных структур, понимающих и владеющих только системой распределения. На сегодняшний день в Украине еще не подготовлены кадры для управления туристической отраслью, не создана отечественная научная база управления. Американский менеджмент является эталоном всего мира. Что касается государственного управления, то в этой сфере эталонов быть не может, так как каждой политической системе свойственны многочисленные переменные, обуславливающие специфические принципы, формы организации и методы государственного регулирования и управления общественными процессами.

Современный туризм действует в рыночной среде, контролируемой и регулируемой государством. Однако, как объект управления, туризм рассматривается, как правило, только как вид специфических услуг, что приводит в итоге к безрезультативным управленческим решениям.

Для понимания главных проблем туризма следует четко оговорить, что именно входит в функции управления на корпоративном уровне, т.е. отдельного туристического предприятия, а что на региональном и государственном уровнях. Результатом деятельности туристического предприятия являются туристские услуги в целом или их отдельные составляющие, а именно: размещение, питание, трансфер, дополнительные услуги. Следовательно, смысл управления будет заключаться в решении вопросов текущего и перспективного планирования, организации всего процесса «производства» туристских услуг, подбора, расстановки, обучения кадров, маркетинговой системы обеспечения качества услуг и всех видов контроля.

Подобные классические функции управления неприемлемы для применения на региональном, государственном уровнях. Методика американского менеджмента на региональном, отраслевом уровнях начинает «пробуксовывать».

Дело в том, что при решении задач управления туризмом на региональном уровне необходим географический подход, т.к. перед нами встают территориальные комплексные задачи. Методологический инструментальный экономической социальной географии позволяет объяснить природные и общественные закономерности рекреационного комплекса. В этом случае понятие территориально-рекреационного комплекса намного шире, нежели понятие «туристическая деятельность» и «курортология».

Объектом управления на региональном уровне выступает уже базисная модель рекреационной системы, состоящая из взаимосвязанных подсистем: группы отдыхающих, природного и культурно-исторического потенциала, туристской инфраструктуры, обслуживающего персонала и органа управления[10 - 272].

В научной литературе достаточно емко и полно разработаны темы, связанные с основными блоками, входящими в базовую модель территориально-рекреационного комплекса, но практически отсутствуют материалы и публикации, связанные с географическими аспектами системы управления. Авторы фундаментальных трудов по-разному понимают вопросы географического регионального управления.

Так, по определению автора учебника «Основы географии туризма и экскурсионного обслуживания» И.И. Пирожника: "...орган управления обеспечивает оптимальное взаимодействие между элементами ТРС и эффективное функционирование всей системы в целом. Через систему перспективного и текущего планирования и управления осуществляется комплексное развитие сети территориальной рекреационной системы (РТС) различного профиля и ранга, разрабатываются прогнозы рекреационных потребностей, балансы рекреационных ресурсов, осуществляется информационное, нормативно-законодательное и материально-техническое обеспечение рекреационной деятельности." [9 - 9]

Базируясь на теории менеджмента, находим в самой формулировке ряд неточностей. Например, «планирование» и «управление» используются как разные понятия, в то время, как первое определение – неотъемлемая часть управления. Непонятен механизм, каким именно образом должны функционировать системы управления, какова цель и инструментарий ее реализации.

Теоретические знания о географии управления наиболее полно обобщены в работах московских ученых В.Л. Бабурина, Ю.Л. Мазурова. Ученые считают, что география, будучи единой наукой в силу своего основного научного метода пространственного анализа, находится в сферах научных связей – природной и общественной.

Под территориальными аспектами управления авторы подразумевают пространственный подход к внутренним и внешним связям, проявляющимся в размещении, организации, регулировании явлений в пространстве. [3 - 10].

Географические основы управления авторы раскрывают, анализируя природные и экологические факторы жизни общества, географию населения и расселения, территориальную организацию производственных сил общества.

Однако, данный научный подход позволяет лишь осуществить географический анализ, ограниченный констатацией фактов и явлений. Само понятие «управление» несет более глубокое значение. Н.И. Кабушкин вводит понятие «менеджмент туризма», под которым понимается «управление социально-экономическими явлениями и процессами, происходящими в туристической индустрии»

Дав это емкое понятие, автор в своем учебном пособии сужает его, отмечая, что «туристический менеджмент в конечном итоге сводится к одной из важнейших функций менеджмента – мотивации путешествий, факторов, влияющих на предложение туристических услуг, их количество»

И.В. Зорин, В.А. Квартальнов под управлением понимают «деятельность по руководству определенными процессами в соответствии с заранее разработанными программами и направленная на достижение определенной цели, принимающая организационные формы», или как «функцию организованных систем различной природы (биологических, социальных, технических), обеспечивающую сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программ» [10 - 571].

Над теоретическими вопросами повышения эффективности управления гостиничного хозяйства в современных условиях работают киевские специалисты В.С. Ковешников, Н.В. Вибнова [10 - 101]. Авторы анализируя позитивные связи, происшедшие с гостиницами системы «Интурист» после передачи их в оперативное управление Госкомтуризма, рассматривает успехи работы гостиниц частной формы собственности. Основные проблемы управления, как считают авторы, заключается в том, что гостиницы находятся в разных ведомствах, отсюда вытекает как следствие, отсутствие единой стратегии и тактики их управления, потерянные связи между туристическими центрами. Однако к наиболее важным управленческим решениям относят дальнейшее развитие сферы туристических услуг в Украине, акцентируя внимание не маркетинговых мероприятиях, формировании кадрового корпуса туристической отрасли. Если следовать рекомендациям авторов В.С. Ковешникова, Н.В. Вибновой, коренных изменений в гостиничном бизнесе не произойдет. Сектор рынка, с которым работают гостиницы бывшей системы «Интурист», невелик. Из 58 464 номеров гостиниц, имеющих в Украине по состоянию на начало 1998 г., только 20 950 мест потенциально пригодны для обслуживания иностранных туристов [10 - 16]. Авторы не затрагивают принципиальных особенностей управления муниципальными гостиницами, которые не используют в Украине на сегодняшний день методiku менеджмента школы гостеприимства, как правило, не имеют коммерческих служб. Но самое главное - авторы не предлагают путей ликвидации ведомственных барьеров.

Через призму экономических проблем развития туристской отрасли Украины рассматривает пути формирования механизма управления индустрией туризма в Украине киевский специалист С.В. Хлопяк. Автор считает: «... вообще, маркетинговые понятия механизма управления в период становления рыночных отношений в отечественной научной литературе отражено явно недостаточно». Констатируется факт того, что в Украине нет фундаментальных научных разработок эффективной реализации механизма управления туристической индустрией. Суть же научного анализа индустрии туризма автор сводит с макро-уровня на корпоративный, анализируя и сравнивая с международным опытом экономическую деятельность фирм – турагентов и туроператоров. Рассматривая деятельность только турфирм, автор существенно сужает смысловое значение понятия индустрии туризма, т.к. этот системный блок состоит не только из турфирм, а из совокупности различных субъектов туристической деятельности гостиницы, туристических комплексов, кемпингов, мотелей, пансионатов, предприятий питания, транспорта, учреждений культуры, спорта и т. п., обеспечивающих прием, обслуживание и перевозку туристов. [11 - 2].

Совершенно в узком смысле рассматриваются некоторые проблемы управления природопользованием Литовкой О.П., Федоровым М.М., которые сводят смысл управления к расчетам экономического потенциала [8].

Различные аспекты управления аграрного туризма – сфера научных интересов Здорова А.Б. и Сеселькина А.И., экономической безопасности – Шрубенко А.Г., возможные направления взаимодействия социально-экономической географии и управления, соответственно – Демьяненко А.Н.

Ограничен круг научных работ, связанных с региональной системой управления туризмом, базирующихся на методике географических наук. Достаточно глубокие исследования проведены специалистами в области географических закономерностей функционирования и развития территориальных систем и организации деятельности людей вне рабочего времени. Во многих странах аналогом рекреационной географии являются география туризма и отдыха, география свободного времени, география досуга.

В Украине терминологические стандарты в области молодых наук, к которым относится рекреационная география, туризм еще имеют многочисленные противоречия. За решение научных проблем берутся ученые смежных отраслей, слабо владеющие технологией туристской деятельности. Ученые говорят на разных языках, используя терминологию близких для них наук, игнорируя 200-летний международный опыт. Таким образом, есть несколько проблем, решение которых должно предшествовать принятию стратегического плана развития туризма. Среди них:

1. Отечественный туризм должен владеть и использовать общепринятые в международной практике термины и определения, как любая другая наука

2. Статистический учет должен быть приведен к международным стандартам классификации видов деятельности в туризме (СИКТА).

3. Необходима тщательная и полная ревизия всего рекреационного хозяйства, начиная с земель и ресурсов, заканчивая качественным составом обслуживающего персонала и самих посетителей.

Лишь располагая достоверной и научной информацией о состоянии туризма, территориально-рекреационного комплекса, возможно приступить к ее анализу и разработке стратегии управления.

В чем же видится суть географических подходов управления туризмом? Безусловно, это многоступенчатая и многогранная работа, связанная с принятием управленческих решений на отраслевом уровне. Рассмотрим это на двух примерах, воспользуясь концептуальной моделью, т.е. предварительным, приближенным представлением о рассматриваемом объекте, базируясь лишь на многолетнем опыте автора и некоторых экспертных оценках специалистов.

К наиболее важным проблемам, требующим управленческих решений, относятся земельные ресурсы, вернее земли, обладающие рекреационным потенциалом. В подходах профессиональных географов существуют традиционные системы классификации природных ресурсов. К последним относят минерально-сырьевые, топливно-энергетические, земельные, климатические, водные, биологические и др. Под земельными ресурсами прежде всего подразумеваются сельскохозяйственные угодья, занимающие 70% всей площади земли Крымского полуострова. В классификации используются земли, занятые лесами, кустарниками, водными объектами, оврагами, песками и непригодными для антропогенного использования [2- 147].

Под рекреационными ресурсами понимаются те, на «которые опирается организация туризма, отдыха и лечения». Среди них лечебные грязи, ресурсы минеральных вод, климатические, морские пляжные ресурсы и даже интересные природные объекты (скалы, водопады, пещеры, исторические, культурные, археологические и другие памятники) [2 - 152].

В приведенной классификации отсутствуют земли рекреационного назначения. Это не удивительно, т.к. они принадлежат различным ведомствам и, следовательно, находятся в управлении Государственного комитета по водному хозяйству, Государственного комитета строительства, архитектуры и жилищной политики Украины, Министерства экологии и природных ресурсов Украины и так далее. У каждой из этих государственных структур свои цели и задачи, порой несовместимые с перспективными задачами развития туризма. Таким образом, перед туристами, прибывающими в Крым, на протяжении последних лет буквально захлопываются двери многих природных объектов, например, Крымского природного заповедника, Кара-Дага. У целого ряда природных объектов выстроились ряды лесников, занимающихся поборами, например, у водопада Джур-Джур, Большого каньона Крыма, Долины Привидений... Куда идут собранные деньги? На решение экологических проблем, строительство подъездных путей, обустройство рекреационных объектов? Увы, нет – на содержание аппарата чиновников и частные интересы «охранников» природы.

Земли, находящиеся под туристскими объектами, должны быть отнесены к рекреационным, дифференцированы на категории общегосударственного, республиканского и местного значения, а их управление должно перейти Министерству курортов АР Крым, где имеется отдел рекреационных ресурсов. Перспективным планированием размещения новых туристских объектов должны заниматься его работники, привлекая необходимых специалистов. Данный подход в управлении позволит регулировать и управлять туристскими потоками, формировать специализацию регионов, осваивать курортную целину, позволит пополнять бюджет за счет их эффективной эксплуатации, вкладывать деньги на развитие, т.е. по назначению.

Картографический метод позволяет наглядно определить функциональные типы районов туристско-ресурсного потенциала. [схема 1]

К первому типу можно отнести Ялтинский, Севастопольский районы со значительным туристским потенциалом с преобладанием архитектурных ресурсов, высокой степенью локализации объектов, максимальным суммарным временем осмотра объектов.

Ко второму - Симферопольский, Бахчисарайский, Алуштинский, Белогорский, Судакский, Феодосийский, Черноморский районы со значительным туристским потенциалом, с преобладанием музейных ресурсов, высокой степени локализации объектов, высоким суммарным временем осмотра.

Третий тип – Евпаторийский, Керченский, Красноперекоский с максимальным туристским потенциалом, с преобладанием музейных ресурсов, максимальной степенью локализации объектов, значительным суммарным временем осмотра. Эта же карта наглядно позволяет определить оптимальное размещение новых музеев, аквапарков, гостиниц и т.д.

Второй пример хочу привести используя важную составляющую базисной модели - индустрии туризма, к которой относят предприятия, оказывающие туристские услуги, т.е. гостиницы, рестораны, транспортные предприятия, музеи и т.д. Согласно статистическим данным в Крым ежегодно приезжает на отдых около 4 млн. туристов, 1 млн. из них отдыхает по путевкам, остальные 3 млн. размещаются на частном секторе. Следовательно, частный сектор, принимающий туристов, должен стать важным объектом управления. Со стороны государства не выделяется ни копейки денег частным домовладельцам, лишь только собираются различные виды сборов и налогов. Такое отношение к частному сектору нельзя назвать эффективным управлением и важным звеном индустрии туризма.

Частное жилье, сдаваемое внаем туристам, обязано пройти обследование, оно подлежит классификации, а домовладельцы - строгому учету и систематическому обучению. Иным должно быть отношение государства и к малым частным гостиницам. Хозяева должны иметь возможность брать кредиты на строительство, и на период стройки, реконструкции жилья – не облагаться налогами. В регионах, куда мы хотим направлять потоки туристов, хозяева должны оказаться в самых выгодных условиях, это ускорит преобразование частного гостиничного бизнеса, следовательно экономического эффекта от его использования.

Это только два примера географического подхода к принятию управленческого решения в туризме. Бюджетопополняющая отрасль нуждается в коренном изменении всей существующей системы управления, в противном случае пополнение бюджета республики останется только благим пожеланием.

Литература:

1. Закон Украины «О туризме» от 15 сентября 1995г. №324/95 ВР
2. Багрова Л.А. и др. География Крыма: Учебное пособие для учащихся общеобразовательных заведений/ Л.А. Багрова, В.А. Беков, Н.В. Багров. – К.: Лыбидь 2001 – 304с.
3. Бабурин В.Л., Мазуров Ю.Л. Географические основы управления. Курс лекций по экономической и политической географии. Учеб. Пособие. – М.: Дело, 2000 – 288с.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – Киев: ВИРА – Р, 2001. – 208с.
5. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов Энциклопедия туризма - М.:Финисы и статистика, 2001
6. Зеркин Д.П., Игнатов В.Г. Основы теории государственного управления. Курс лекций. – Ростов на Дону: издательский центр и «МарТ», 2000г.- 448с
7. Карташевская И.Ф. Методические основы формирования модели управления рекреационной отрасли // Материалы второй международной научно-практической конференции «Туризм на пороге III тысячелетия» (г. Ялта, 26-28 сентября 2001г.) 34-39 с.
8. Литовка О.П., Федоров М.М. Некоторые проблемы управления природопользованием. / Изв. Рус. геогр. Об-ва. 1999. /3/ №3 38-42с
9. Пирожник И.И. Основы географии туризма и экскурсионного обслуживания:[Учебное пособие для геогр. Спец. Вузов.]. – Мн.: из-во «Университетское», 1985 – 253с
10. Туристский терминологический словарь/Справочно – методическое пособие/Авт. – сост. И.В. Зорин, В.А.Квартальнов. – М.: Советский спорт, 1999.- 664 с..
11. Туризм на порозі XXI століття: освіта, культура, екологія. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (18-20 жовтня 1999р., м. Київ).-К.: Вид-во. КІТЕП, 1999.-268с.
12. Хлопяк С.В. Напрями реформування механізму управління індустрії туризму в Україні. /Туристично -краєзнавчі дослідження. Випуск 3. – К.: ЧП Ільченко, 2000р. – 81-92с
13. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб/ За ред. проф. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук янова, Т.Г. Дорошенко, ІМ. Мініч. – К.:Вища шк., 2001 – 237 с.