

УДК 338.48

Функции управления туризмом в регионе



Шакирова А.И.

Ведущий специалист

научно-инновационного отдела Академии наук РТ

В статье рассмотрены и уточнены функции управления туризмом региональных органов власти, предприятий сферы туризма, саморегулируемых организаций, ассоциаций и некоммерческих партнерств. В регионах России многие функции управления не выполняются. Соответственно, возникают проблемы в сфере управления туризмом. Рассмотрены основные проблемы на примере Республики Татарстан и предложены пути их решения.

Ключевые слова: функции управления, туризм, регион, саморегулируемые организации, ассоциации.

Переход экономики на инновационный путь развития требует от регионов особого внимания к поиску и использованию внутренних резервов развития на основе имеющегося научного, исторического, культурного и природного потенциала. Одним из путей является совершенствование системы управления региональным туризмом и создание конкурентоспособного турпродукта. Поэтому мы считаем, что возникла необходимость в уточнении содержания функций управления региональным туризмом как самостоятельной областью научного знания.

Эффективная управленческая деятельность во многом зависит от правильного понимания вопросов о составе, содержании функций управления. Проблема функций является одной из важных и актуальных в науке управления. Большинство авторов считают функциями управления: планирование, организацию, координацию, мотивацию, контроль. Нами же был конкретизирован и расширен набор функций управления туризмом. Считаем, что функциями управления региональных органов власти являются:

1. Планирование развития туризма: разработка общей стратегии и концепции развития туризма; определение источников финансирования.

2. Организация и правовая регламентация туристской деятельности: разработка организационной структуры; осуществление стратегического и оперативного управления туристической деятельностью; совершенствование нормативной правовой базы туризма; обеспечение комплексной безопасности туризма.

3. Мотивация и стимулирование труда: создание точек роста в депрессивных районах региона, что способствует сглаживанию пространственной поляризации, создание и развитие туристско-рекреационных зон.

4. Контроль за выполнением работ, намеченных планами; мониторинг международной конкурентоспособности регионального турпродукта.

5. Регулирование отдельных видов деятельности: лицензирование; стандартизация, сертификация, страхование.

6. Маркетинг: изучение и формирование потребности в региональном турпродукте; обеспечение продвижения и реализации регионального турпродукта.

7. Обеспечение инновационной деятельности: внедрение инноваций, автоматизация и информатизация процесса создания и продажи туруслуг.

8. Кадровое обеспечение туризма: создание туристско-образовательного кластера, включающего взаимодействие предприятий сферы туризма, учебных заведений, финансовых организаций, частного бизнеса с целью подготовки и повышения квалификации туристских кадров.

9. Научное обеспечение туризма: активизация научно-исследовательской и научно-методической работы в сфере регионального туризма; формирование современной системы статистики туризма; гранты и прямая поддержка местных исследований в сфере туризма и программ развития территорий.

10. Поддержка внешнеэкономической деятельности туристических организаций: расширение партнерских связей с международными организациями; создание турпредставительств и филиалов за границей.

11. Обеспечение охраны окружающей среды и исторических памятников, целевое бюджетное финансирование программ по охране окружающей среды.

12. Управление качеством турпродукта: развитие государственно-частного партнерства, создание и развитие саморегулируемых организации, ассоциаций в сфере туризма.

13. Обеспечение благоприятного инвестиционного климата: целевое бюджетное финансирование программ развития туризма: предоставление грантов, кредитов для проектов развития инфраструктуры; налоговое регулирование; финансирование в форме прямых субсидий и займов в центрах отсталых районов, которые обладают потенциалом экономического роста; создание условий для привлечения инвестиций.

В настоящее время недостаточно четко определены и разграничены функции управления туризмом как между центром и регионами, так и между региональными организациями, предприятиями и образовательными учреждениями. Соответственно, возникают проблемы в сфере управления туризмом (табл. 1).

Рассмотрим подробнее на некоторых проблемах управления туризмом в регионе и обозначим пути их решения. Актуальным вопросом остается уровень подготовки выпускников учебных заведений, готовящих специалистов для сферы туризма. Он не всегда отвечает тем требованиям, которые предъявляют работодатели, соответственно, большая часть выпускников остается нетрудоустроенными либо уволенными по причине несоответствия стандартам. Соответственно, назрела необходимость в подготовке квалифицированных специалистов в сфере туризма.

Считаем, что Министерству по делам молодежи, спорту и туризму РТ, а также другим заинтересованным министерствам и ведомствами стоит обратить особое внимание на одну из важных функций управления – кадровое обеспечение туризма. Поэтому Министерству по делам молодежи, спорта и туризма РТ помимо лицензирования, регулирования отношений в области деятельности молодежных, физкультурно-спортивных и туристских общественных организаций [1] необходимо:

- проводить мониторинг республиканского рынка труда, определять текущую и прогнозную потребность туристической отрасли в кадрах,
- разработать индикаторы и отслеживать эффективность работы базовых предприятий отрасли и учреждений профессионального образования сферы туризма.

Таблица 1
Проблемы в сфере управления туризмом в разрезе функций управления

№ п/п	Функции управления	Проблемы в сфере управления туризмом
1	Организация и правовая регламентация	Не разработан системный подход при формировании государственной политики в рекреационной сфере и в ее законодательном обеспечении; отсутствие системного подхода к обеспечению безопасности в индустрии туризма.
2	Регулирование отдельных видов деятельности	Основная часть гостиниц и других средств размещения относятся к некатегорийным.
3	Маркетинг	Недостаточная маркетинговая стратегия продвижения регионального туристского продукта на внешние туристские рынки
4	Обеспечение благоприятного инвестиционного климата	Недостаточный уровень господдержки в сфере регулирования социального и въездного туризма
5	Обеспечение инновационной деятельности	Слабое внедрение инноваций, автоматизации и информатизации процесса создания и продажи турпродукта.
6	Кадровое обеспечение туризма	Отставание от мировых стандартов в обеспечении профессиональными кадрами, способными эффективно возглавить современные направления туризма в новых рыночных условиях; не разработан механизм взаимодействия туристических организаций, частного бизнеса, органов государственного управления всех уровней и образовательных учреждений.
7	Научное обеспечение туризма	Недостаточность изучения регионального туризма с научной точки зрения; не сформирована современная система статистики туризма.
8	Обеспечение качества турпродукта	Низкое качество туристического обслуживания и продукта.

В свою очередь, базовым предприятиям туристической отрасли необходимо:

- формировать заявки для включения в государственный заказ на подготовку квалифицированных рабочих и специалистов;
- обеспечивать трудоустройство выпускников по заявленной профессии и квалификации;
- предоставлять обучающимся студентам аттестованные и оплачиваемые рабочие места для прохождения производственной практики по профилям заявленных профессий.

Соответственно, необходимо тесное сотрудничество и взаимодействие между базовыми предприятиями туристической отрасли, заинтересованными

министерствами и образовательными учреждениями республики. Это может быть достигнуто в рамках образования научно-образовательного кластера в сфере туризма.

В 2011 г. в Татарстане был создан научно-образовательный кластер в сфере торговли, индустрии гостеприимства, сервиса и услуг. Главная цель образованного кластера – подготовка востребованных специалистов, обладающих практическими навыками. Созданный научно-образовательный кластер в РТ объединил два вуза (Казанский институт российского государственного торгово-экономического университета и Институт экономики, управления и права) и еще 10 учреждений начального и среднего образования [2]. Возможно, создание кластера будет способствовать подготовке квалифицированных и востребованных рынком специалистов.

Следующий вопрос заключается в том, что нет четкого регламента работы турагентств. После отмены лицензирования туристической деятельности турагенты не имеют документов, подтверждающих их профессиональный статус, что приводит к снижению степени доверия со стороны потребителей, а также со стороны туроператоров. Основная проблема турагентств республики – некачественное предоставление информации туристу, так как их основная цель – заработать деньги, а не удовлетворить потребности клиента.

Решение данной проблемы видится через создание и развитие саморегулируемых организаций в сфере туризма. Президент Ассоциации туристических агентств РТ подчеркнул, что, в первую очередь, саморегулируемая организация (СРО) необходима турагентствам. Так как индивидуальное противостояние турагентств государству и туроператорам заменится коллективным противостоянием, а также будут жестко оговорены условия маркетинговых ходов [3]. СРО систематизирует работу турагентств, которые будут работать с определенной ответственностью. Необходимым условием работы турагентств должно стать обязательное участие в СРО. Это позволит сделать туристические услуги более качественными, а тот, кто не сможет предоставить качество в своей работе, просто уйдет из этого бизнеса.

Опыт развитых стран свидетельствует: если контроль и регламентация со стороны государства сочетаются с соответствующим решением проблем управления на негосударственном уровне, можно добиться высокой эффективности экономики и качества жизни населения. Таким образом, важным условием развития и управления туризмом является создание и развитие саморегулируемых организаций.

Саморегулируемых организаций в сфере туризма в республике пока нет. Российский Союз туристической индустрии совместно с Ассоциацией туристических агентств РТ планируют создать в Татарстане СРО в туристической индустрии [4]. Саморегулируемые организации

в данной сфере могли бы взять на себя следующие функции:

- мониторинг практики применения законодательства о туризме, выработка поправок и дополнений к действующему законодательству, необходимых для дальнейшего функционирования туризма;
- совершенствование профессиональной деятельности персонала субъектов туристической индустрии (аттестация, повышение квалификации);
- объединение профессионалов рынка в сфере туризма;
- взаимодействие с государственными органами, осуществляющими регулирование и контроль в сфере туризма;
- осуществление сбора, анализа оперативных и статистических данных, характеризующих туристский рынок республики и подготовка прогнозных выводов и предложений по развитию туристической деятельности;
- организация и содействие развитию самостоятельного туризма, просвещение населения в сфере туризма, защита прав и интересов туристов;
- координация предпринимательской деятельности в сфере туризма, а также представление и защита общих корпоративных и имущественных интересов;
- изучение и применение передового опыта российских и иностранных участников сферы туризма.

Также важную роль в развитии и управлении туризмом играют ассоциации. В Республике действует Ассоциация Туристских Агентств РТ (АТАРТ), созданная в 1997 г. На сегодняшний день она объединяет 24 наиболее крупных компаний республики, осуществляющих деятельность в сфере туризма. АТАРТ является соорганизатором многих мероприятий в сфере туризма, ассоциированным членом Российского Союза туристической индустрии, проводит работу на российском и международном уровнях по продвижению имиджа Республики Татарстан как региона благоприятного для отдыха и туризма [4].

В апреле 2004 г. была создана Ассоциация рестораторов и отельеров Казани и Республики Татарстан (АРИО Казани и РТ), которая представляет собой объединение на добровольной основе предприятий, осуществляющих свою деятельность в ресторанной и гостиничной сферах. Ее основные функции: предотвращение текучести кадров, взаимодействие с государственными органами, участие в выставках и деловых поездках, в том числе и международных.

Соответственно, ассоциации и некоммерческие партнерства принимают активное участие в улучшении инфраструктуры региона путем формирования современного рынка услуг, взаимодействуют и сотрудничают с образовательными учреждениями, готовящими специалистов для индустрии гостеприимства.

В регионах России не создано единого нормативно-правового поля для работы экскурсоводов и гидов-переводчиков. На федеральном уровне не существует единого законодательного акта, регламентирующего этот вид деятельности. В законе о туризме о гидах почти ничего не сказано. Нелегальные, непрофессиональные гиды занимают места аттестованных специалистов и наносят серьезный ущерб престижу профессии.

В Татарстане в советское время существовал центр экскурсионного обслуживания – бюро экскурсий и путешествий Казани, которое занималось профессиональным ростом экскурсоводов, определением размера оплаты труда и др. В настоящее время из-за отсутствия подобной организации нет стандартов в обучении экскурсоводов. Резко сократился приток в эту сферу деятельности молодых специалистов, следствием чего явилось наличие в республике достаточно возрастного состава экскурсионных кадров [5].

Поэтому необходимо создать единый орган аттестации. Эта функцию можно возложить на Гильдию экскурсоводов при мэрии Казани, зарегистрированную в марте 2009 г. Гильдия создана для успешного развития туристической и экскурсионной деятельности в Казани и регионе, защиты интересов и профессиональных прав экскурсоводов, повышения их профессионального роста и их методической подготовки, проведения их аккредитации, контролю за деятельностью гидов.

Таким образом, для развития регионального туризма необходимо четкое определение и разграничение функций управления между министерствами, образовательными учреждениями и предприятия-

ми. Также необходимо создание и развитие саморегулируемых организаций, которые могли бы взять на себя функции органов власти в установлении правил поведения на рынке, разработке внутренних стандартов деятельности, контроле за их соблюдением, лишении права профессии тех, кто не выполняет эти стандарты.

Литература:

1. Официальный Портал Правительства РТ / Министерство по делам молодежи, спорту и туризму. О министерстве. – URL: <http://mdmst.tatar.ru> (дата обращения: 27.05.2011).
2. Саморегулируемые организации (СРО). – URL: <http://www.all-sro.ru/register/> (дата обращения: 16.04.2011).
3. Деловая электронная газета Татарстана 23 ноября 2010. – URL: <http://www.business-gazeta.ru/article/32042/1/> (дата обращения: 16.04.2011).
4. Ассоциация туристских агентств РТ. Об ассоциации. – URL: <http://www.atart.ru/index.php> (дата обращения: 15.05.2011).
5. Здунов А.А. Основные проблемы развития туристской индустрии в Республике Татарстан // Тезисы докладов научно-практической конференции. – Казань: ЦПЭИ АН РТ, 2006. – 59 с.

Functions of Tourism Management in the Region

*A. Shakirova
Academy of sciences RT*

The paper studies and specifies functions of tourism management from the part of regional authorities, touristic enterprises, self-regulated organizations, associations and noncommercial partnerships. In Russian regions many functions of management are not performed that leads to the problems in the sphere of tourism management. The author analyzes main problems in the Republic of Tatarstan and presents the ways of their solution.

Key words: functions of management, tourism, region, self-regulated organizations, associations.