

Пшембаева Д., Исмаил Г.Ж.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКОЙ ОТРАСЛЮ

Аннотация. В статье рассматривается теоретико-методологическое обоснование совершенствования системы управления и мониторинга развития туристской отрасли. Проанализировано текущее состояние развития туризма в Казахстане, рассмотрена система управления данной отраслью национальной экономики. Определены основные проблемы и предложены дальнейшие меры по совершенствованию системы управления и мониторинга туристской отрасли.

Ключевые слова: *система управления, туристская отрасль, государственная поддержка, система учета и мониторинга.*

Туризм соҳасини бошқариш тизимини такомиллаштириш

Аннотация. Мақолада туризм соҳасини бошқариш ва ривожланишини мониторинг қилиш тизимини такомиллаштиришнинг назарий-методологик асослари кўриб чиқилган. Қозғистонда туризм ривожланишининг ҳозирги ҳолати таҳлил қилинган, миллий иқтисодиётнинг ушбу тармогини бошқариш тизими кўриб чиқилган.

Туризм соҳасини бошқариш ва мониторинг қилиш тизимини такомиллаштиришнинг асосий муаммолари ва уларни бартараф этиш чоралари таклиф қилинган.

Калит сўзлар: бошқариш тизими, туризм соҳаси, давлат томонидан қўллаб-қувватлаш, ҳисобга олиш ва мониторинг тизими.

Improvement of the management system of tourism industry

Abstract. *The purpose of the article is the theoretical and methodological substantiation and improvement of the management system and monitoring the development of the tourism industry. The article analyzes the current situation in the development of the tourism industry, considers the management system of the tourism industry of the Republic of Kazakhstan. The main problems are identified and further measures are proposed to improve the management system and monitor the development of the tourism industry.*

Key words: *management system, tourism industry, state support, accounting and monitoring system.*

В настоящее время совершенствование системы управления и мониторинга является одним из наиболее эффективных организационно-экономических механизмов, что повысит долю доходов от туризма в экономике страны. Модернизация системы управления и мониторинга туристской отрасли является действенным методом, с помощью которого решаются системные проблемы туристской отрасли, что дает возможность использовать рационально имеющиеся природные, рекреационные, экономические, кадровые и управленческие возможности.

Для Казахстана особенно значимы вопросы совершенствования стратегического планирования туристской деятельности, что позволит более эффективно распределять управленческое влияние государственных органов на оптимальное развитие туризма. Вопросы совершенствования системы управления туристской деятельностью в регионе не были полностью изучены и требуют большего внимания с точки зрения научных исследований. В частности, недостаточно изучены проблемы разработки целевой программы развития индустрии туризма, отсутствие системы планирования развития туризма на основе внедрения механизма DMO (Destination management organization) и проектного управления. Сложность и нерешенность проблем актуализируют исследование, посвященное совершенствованию системы управления и мониторинга туристской отрасли.

Аспекты управления туризмом, особенности управления развитием туристского потенциала, актуальные проблемы государственного регулирования в сфере туризма, мониторинг туристской отрасли, вопросы совершенствования инструментов государственного регулирования туризма находятся в центре внимания ученых-экономистов. Вопросы управления и мониторинга туристской отрасли явились объектом исследований таких ученых, как: Е. А. Лапа [1], И. Ф. Карташевская [2], Ю. А. Барзыкин [3], Н. А. Гущина [4], Р. А. Шичиях, В. М. Смоленцев, И. О. Задоренко [5], А. М. Денгаев [6], В. Я. Белобрагин, Т. И. Зворыкина, Д. Р. Макеева [7], Р. И. Олексенко, Н. П. Гостица [8], И. А. Еремина [9], В. Bramwell [10], С. Costa, Е. Panyik, D. Buhalis [11], С. М. Hall, М. J. Z. Campos [12], Devine A., Devine F. [13], J. M. Jenkins, С. М. Hall, М. Mkonno [14], D. Dredge, E. J. Ford, М. Whitford [15].

В Казахстане за последние двадцать лет существенно изменились основные направления государственной политики в сфере туризма: от почти полного ее отсутствия в начале девяностых годов прошлого века до содействия решению многих ее проблем в 2000-е годы.

Агрегированная задача развития отрасли сформулирована следующим образом: к 2023 году отрасль туризма в структуре ВВП страны должна составить около 8 %.

Для этого сформированы следующие элементы государственного управления развития туристской отрасли:

- Закон Республики Казахстан «О туристской деятельности в Республике Казахстан», в котором определены правовые, экономические, социальные и организационные основы туристской деятельности;
- ориентиры создания высокоэффективной, конкурентоспособной туристской отрасли, интегрированной в систему мирового туристского рынка, определены в Концепции развития туристской отрасли Республики Казахстан до 2023 года;
- в рамках Стратегического плана развития Республики Казахстан до 2025 года туризм определён одним из приоритетных экспорто-ориентированных направлений деятельности;
- в работу по развитию туристской отрасли вовлечены центральные и местные исполнительные органы, отраслевые и предпринимательские ассоциации, общественные организации, экспертное сообщество;
- создана национальная компания по продвижению национального туристского бренда и развитию внутреннего и въездного туризма [16].

Принятая в 2017 году Концепция развития туристской отрасли Республики Казахстан до 2023 года сформировала единую институциональную основу, закрепила стратегическое видение и основные приоритеты по дальнейшему развитию конкурентоспособной туристской отрасли Республики Казахстан. За прошедший период проделана значительная работа по реализации Концепции. В составе Министерства создано отдельное ведомство по развитию туризма, по лучшему опыту развитых государств создан национальный офис АО «НК «KazakhTourism», которым ведется работа по повышению и продвижению национального туристского имиджа. Правительством Республики Казахстан приняты программы развития туристской инфраструктуры Астаны и Щучинско-Боровской курортной зоны, внедряются электронные визы, для граждан около 65 стран предоставлено право безвизового въезда в Казахстан в туристских целях, введен 72-х часовой безвизовый транзит для граждан КНР и Индии. Вместе с тем, на сегодняшний день индустрия туризма находится на стыке более 30 отраслей, которые существуют самостоятельно, и их вклад в развитие туризма недостаточен. В связи с этим необходимо консолидировать деятельность многих смежных отраслей, которые оказывают наибольшее влияние на формирование туристской отрасли, и обеспечить координацию финансовых, человеческих, инфраструктурных и институциональных ресурсов на увеличение доли туризма в ВВП. В совокупности, факторы, благоприятствующие развитию туристской отрасли, при прочих равных условиях, должны обеспечить решение имеющегося комплекса проблем в отрасли и обозначить Казахстан на мировой туристской карте. Вместе с тем, ключевыми проблемами на уровне государственного управления отраслью являются неразвитость инфраструктуры, отсутствие комплексной маркетинговой стратегии по продвижению Казахстана в качестве туристской дестинации.

Для повышения эффективности управления и оперативного реагирования на новые вызовы и изменения мировой конъюнктуры необходимо использование гибких подходов к планированию отрасли и ее развитию.

Ключевым элементом данной системы является АО «НК «KazakhTourism». В связи с этим, необходимо определить АО «НК «KazakhTourism» Национальным оператором туристической отрасли с наделением следующими полномочиями:

- 1) оказание информационно-аналитических, методологических и консультационных услуг в области туристской деятельности;
- 2) осуществление поиска и проведение переговоров с потенциальными инвесторами с целью привлечения их к участию в реализации инвестиционных проектов;
- 3) осуществление инвестиций в инвестиционные проекты и участие в проектах государственно-частного партнерства;

- 4) сотрудничество с международными и зарубежными организациями с целью привлечения информационных, образовательных и финансовых ресурсов для стимулирования развития туристской отрасли;
- 5) участие в реализации государственных программ в сфере государственной поддержки туристской деятельности;
- 6) осуществление в интересах уполномоченного органа рассмотрение и предоставление экспертных заключений к проектам планов мероприятий местных исполнительных органов по развитию туристской отрасли;
- 7) использование и продвижение странового туристского бренда и туристских продуктов на международном и отечественном туристских рынках;
- 8) управление информационными системами, направленными на развитие туристской отрасли;
- 9) обучение и повышение квалификации специалистов в области туристской деятельности;
- 10) участие в создании и деятельности иных юридических лиц;
- 11) аккумулирование туристского сбора (bed tax) от мест размещения (гостиниц) с иностранного туриста на территории Республики Казахстан.

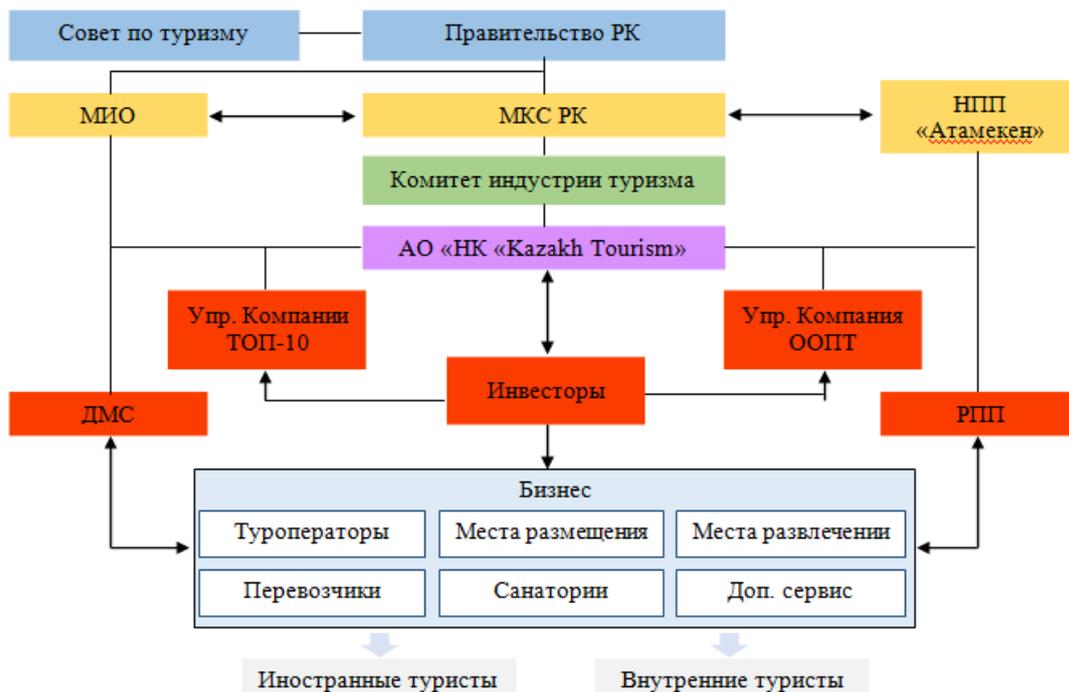


Рис.1. Схема управления туристской отраслью Республики Казахстан

Рисунок составлен автором.

Кроме этого, планирование развитием приоритетных туристских территорий республиканского уровня (ТОП-10) должно осуществляться специальными управляющими компаниями, созданными АО «НК «KazakhTourism» совместно с местными исполнительными органами (МИО). Также в целях повышения туристического потенциала особо-охраняемых природных территории (ООПТ) планирование развитием ООПТ должно осуществляться частными компаниями (рис. 1).

Как видно из рисунка 1, основным фактором повышения туристического потенциала страны и привлечения туристов, как внутренних, так и иностранных, является качественное и всестороннее продвижение туристических объектов и продуктов. Управление продвижением туристических объектов на международном уровне и становым брендингом будет осуществляться АО «НК «KazakhTourism».

Для развития и продвижения регионального туристического потенциала и туристических объектов важно интегрировать представителей бизнеса в процесс управления отраслью через внедрение механизма DMO (Destination management organization).

DMO – это компания, отвечающая за маркетинг, продвижение, иногда за развитие инфраструктуры и управление дестинацией или туробъектом. В состав её управляющих органов входят не только представители госаппарата, но и бизнесмены – отельеры, перевозчики, рестораторы, туроператоры работающие на соответствующем рынке.

Ключевым является то, что бизнес непосредственно участвует в процессе принятия решений по продвижению и развитию дестинации, в том числе имея право голоса в распоряжении бюджетными средствами. Финансирование деятельности осуществляется за счет бюджетных средств, целевых взносов участников рынка, турсборов (bed tax), оказания маркетинговых услуг.

Таким образом, подытоживая вышесказанное, необходимо отметить, что в случае успешного функционирования всех элементов предложенной модели, четкого понимания сущности всего процесса, а также дальнейшее совершенствование системы управления может стать одним из перспективных направлений интенсификации развития туристской отрасли в условиях современного рынка.

Использованная литература:

1. Лапа Е. А. Туризм как объект управления в государственной и региональной экономике // Вестник Самарского государственного университета. – 2013. – № 1 (102). – С. 103-110.
2. Карташевская И. Ф. Географические аспекты управления туризмом // Культура народов Причерноморья. – 2002. – С. 173-177.
3. Барзыкин Ю. А. Актуальные проблемы государственного регулирования в сфере туризма // Федеральний справочник. Январь-июнь. – 2006. – № 19. – С. 299-308.
4. Гущина Н. А. Особенности управления развитием туристского потенциала как составляющей регионального экономического потенциала // Экономический анализ: теория и практика. – 2011. – № 23. – С. 34-44.
5. Шичиях Р. А., Смоленцев В. М., Задоренко И. О. Туризм как объект управления стратегическим развитием Краснодарского края // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. – 2015. – № 106. – С. 1-14.
6. Денгаев А. М. Мероприятия, направленные на совершенствование методологических основ повышения эффективности управления сферой туризма в регионах в условиях риска и неопределенности // Экономические исследования. – 2014. – № 3. – С. 1-10.
7. Белобрагин В. Я., Зворыкина Т. И., Макеева Д. Р. Основные направления формирования национальной системы управления качеством туристских услуг с использованием инновационных технологий // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – № 6. – С. 118-130.
8. Олексенко Р. И., Гостева Н. П. Экономический механизм государственного регулирования туристической отрасли Украины // Современный научный вестник. – 2013. – Т. 13. – № 152. – С. 5-15.
9. Еремина И. А. Мониторинг туристской отрасли как средство повышения эффективности государственного регулирования экономики // Российское предпринимательство. – 2008. – № 6-1. – С. 139-142.
10. Bramwell B. Governance, the state and sustainable tourism: A political economy approach // Tourism governance. – Routledge, 2013. – P. 59-78.

11. Costa C., Panyik E., Buhalis D. (ed.). European tourism planning and organisation systems: the EU member states. – Channel View Publications, 2014. – Vol. 61. – 496 p.
12. Hall C. M., Campos M. J. Z. Public administration and tourism–international and Nordic perspectives // Scandinavian Journal of Public Administration. – 2014. – Vol. 18. – № 1. – P. 3-17.
13. Devine A., Devine F. Planning and developing tourism within a public sector quagmire: Lessons from and for small countries // Tourism Management. – 2011. – Vol. 32. – № 6. – P. 1253-1261.
14. Jenkins J. M., Hall C. M., Mkono M. Tourism and public policy: Contemporary debates and future directions // The Wiley Blackwell companion to tourism. – 2014. – P. 542-555.
15. Dredge D., Ford E. J., Whitford M. Managing local tourism: Building sustainable tourism management practices across local government divides // Tourism and Hospitality Research. – 2011. – Vol. 11. – № 2. – P. 101-116.
16. Проект «Государственная программа развития туристской отрасли Республики Казахстан до 2025 года».