

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕГИОНАЛЬНОГО СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

Богачик Е.В.

Рассматривается вопрос развития туризма в Краснодарском крае, в частности, повышение конкурентоспособности туристских услуг посредством развития человеческих ресурсов.

**Ключевые слова:** человеческие ресурсы, стратегическое планирование, туризм, Краснодарский край.

УДК 332.145: 338
------------------------

В Краснодарском крае курортно-туристский комплекс составляет основу производительных сил [1]. Целью его развития, в соответствии с Федеральной целевой программой «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)», [2] является повышение конкурентоспособности туристского рынка. При этом одна из основных задач этого развития – повышение качества туристских услуг.

Туристские услуги – это результаты деятельности организаций или индивидуальных предпринимателей по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих [3]. Как известно, услугам свойственны такие специфических черты, как неотделимость от источника (субъекта, который оказывает услугу) и непостоянство качества, что также связано с человеческим фактором. То есть качество услуг напрямую зависит от профессиональной подготовки работников сектора туризма и их поведения (по отношению к клиенту). Профессионализм в сфере услуг включает не только знания и умения, связанные с видом деятельности и занимаемой должностью, но и поведенческие характеристики, в частности, – внимательное отношение к клиенту, ответственность, коммуникабельность, стрессоустойчивость, отзывчивость, дружелюбие.

Отсюда следует, что достижение целей конкурентоспособности и повышения качества услуг в секторе туризма возможно через деятельность по развитию человеческих ресурсов.

Развитие человеческих ресурсов – это увеличение человеческого капитала как организаций, так и индивидуумов для улучшения результатов и повышения эффективности их деятельности; это интегрированное применение обучения, планирования карьеры, организационных и мотивационных мер, развития организационной культуры, модернизации технологий [4]. Все аспекты развития человеческих ресурсов (РЧР) фокусируются на создании и развитии рабочей силы наивысшего качества, чтобы организации и работодатели могли достичь поставленных целей в обслуживании потребителей [5].

Для стратегий регионов со специализацией на туризме нами предлагается принять одной из главных целей развитие и наращивание человеческого капитала в секторе туризма.

Стратегическое планирование развития человеческих ресурсов в регионах с рекреационно-туристской специализацией (таких, как Краснодарский край) должно, по нашему мнению, в качестве объекта воздействия охватывать следующие целевые группы:

- 1) персонал предприятий индустрии туризма как постоянный, так и нанятый временно, на сезон;
- 2) студенты высших и средних специальных учебных заведений, обучающиеся по специальностям, востребованным в секторе туризма;
- 3) учащиеся школ;
- 4) учащиеся курсов повышения квалификации или обучения рабочим профессиям, востребованным в секторе туризма;
- 5) государственные служащие, оказывающие общественные услуги, и/или осуществляющие функции государственного управления в сфере туризма;
- 6) предприниматели в секторе туризма.

Выбор как существующей, так и потенциальной рабочей силы в качестве объектов стратегического планирования нацелен, в конечном счете, на повышение качества туристских услуг за счет развития человеческих ресурсов. Выбор таких целевых групп, как

предприниматели и госслужащие нацелены на повышение качества государственного управления и предпринимательской деятельности в секторе туризма за счет совершенствования профессионально-квалификационных качеств, знаний и умений, понимания современных закономерностей и особенностей развития туризма.

Единое, сбалансированное планирование развития человеческих ресурсов на основе выявления потребностей индустрии туризма региона с учетом необходимости международной конкурентоспособности сектора туризма региона возможно проводить, используя уже созданный в Российской Федерации механизм регионального стратегического планирования. Анализ зарубежного опыта показывает, что в странах, которые активно занимаются развитием туризма, корпоративные стратегии подготовки персонала – это низший уровень системы развития человеческих ресурсов, а на среднем уровне разрабатываются региональные стратегии, учитывающие специфику региона. Высшим уровнем при этом являются национальные стратегии [6].

Однако разработка региональной стратегии развития человеческих ресурсов в секторе туризма требует совершенствования существующего в РФ механизма регионального стратегического планирования. Прежде всего, по линии организации сотрудничества субъектов, разрабатывающих стратегии.

В сущности, при разработке любой региональной стратегии требуется партнерское участие государственных органов и институтов гражданского общества. Такие эксперты, как Президент Фонда национальной стратегии Д. Нежданов [7], считают, что в разработке стратегии развития любого уровня должны участвовать действующие государственные должностные лица, члены политических партий, представители общественных объединений, представители объединений промышленников и предпринимателей, представители высшей школы, представители научного сообщества и молодежных объединений.

Политика развития человеческих ресурсов во многих странах и регионах мира осуществляется в рамках социального диалога и кооперации государственных органов, бизнес-сообщества, научных и образовательных организаций [8]. Так, в Канаде Союз работодателей отелей и ресторанов (Hotel Employees and Restaurant Employees International Union), профессиональный союз работников автотранспорта (Canadian Auto Workers) и профсоюз работников пищевой индустрии и торговли (United Food and Commercial Workers) входят в число участников Совета по человеческим ресурсам Канадского туризма (Canadian Tourism Human Resource Council), который разрабатывает программы обучения и профессиональной сертификации [9].

В Краснодарском крае подобная структура, объединяющая работодателей, профсоюзы и государственные административные органы, управляющие туризмом, пока не сложилась, но есть возможность начать управление развитием человеческих ресурсов на уровне администрации края, в которой есть Департамент комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края и недавно созданный Межведомственный совет по курортам и туризму [10].

Органы государственной власти субъектов РФ под методическим руководством и при координации Министерства регионального развития Российской Федерации проводят постоянную деятельность по разработке региональных стратегий. Механизм стратегического планирования методической основой имеет нормативный документ – «Требования (технический стандарт) к стратегии социально-экономического развития субъекта РФ» [11]. Данный документ предусматривает разработку субъектом РФ 2–3 наиболее вероятных сценариев развития, обязательное рассмотрение инерционного сценария социально-экономического развития региона и разработку концепции развития электроэнергетики субъекта РФ в рамках выбранного сценария. Вопрос человеческих ресурсов затрагивается в п.2.1.2 в разрезе оценки внутренних факторов, оказывающих влияние на социально-экономическое развитие региона как фактор «Демографическая ситуация и человеческий потенциал». Таким образом, в большей степени в основу стратегии развития ложатся природно-климатические, сырьевые, материальные ресурсы имеющиеся у региона. В настоящее время разработан и осуществляется немалый массив стратегий и программ, планирующих развитие туризма (таблица 1).

## Программы и стратегии по развитию туризма

Уровень	Программа (концепция, стратегия)
<b>Международный уровень</b>	Гаагская декларация межпарламентской конференции по туризму 1989 г. (вместе с конкретными выводами и рекомендациями) (принята в г. Гааге 10.04.1989 14.04.1989)
<b>Государственный уровень</b>	Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года
	Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года
	Концепция федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 – 2016 годы)»
<b>Региональный уровень</b>	Федеральная целевая программа «Юг России» (2008–2012 гг.), раздел «Развитие туристско-рекреационного комплекса»
	«Туристско-рекреационное развитие прибрежных территорий Азовского и Каспийского морей на период 2010–2015 гг.»
	«Стратегия социально - экономического развития Краснодарского края до 2020 года»
	«Стратегия развития внешнеэкономической деятельности Краснодарского края до 2020 г.»
<b>Муниципальный уровень</b>	<b>Сочи:</b> «Стратегия инвестиционного развития муниципального образования город-курорт Сочи до 2020 года»
	Федеральная целевая программа «Развитие г. Сочи как горноклиматического курорта (2006–2014 годы)»
	<b>Анапа:</b> «Стратегия социально-экономического развития муниципального образования город-курорт Анапа до 2020 года»
	<b>Геленджик:</b> Муниципальная целевая программа «Продвижение курорта Геленджик на российском и международном туристских рынках в 2011–2013 годах»
	<b>Новороссийск:</b> «Стратегия инвестиционного развития муниципального образования города Новороссийск на 2010–2020 годы»

Анализ содержания региональных и муниципальных стратегий по развитию туризма показывает, что цели и программные мероприятия по развитию человеческих ресурсов в них отсутствуют, хотя о необходимости улучшения подготовки будущих специалистов и повышения квалификации уже работающего персонала говорится.

Это означает, что стратегии инвестиционного, туристско-рекреационного и социально-экономического развития не планируют кадрового обеспечения на средне- и долгосрочную перспективу, не прогнозируют потребность в трудовых ресурсах различной специализации, не планируют мер в области качества образования и профессиональной подготовки. Рынок труда, таким образом, должен регулироваться самостоятельно, предлагая работодателям рабочую силу нужного качества в нужном количестве. К сожалению, такого рода равновесие между спросом и предложением на рынке труда никогда не достигается.

Таким образом, мною предлагается:

1) для совершенствования механизма регионального стратегического планирования социально-экономического развития региона дополнить документ «Требования (технический стандарт) к стратегии социально-экономического развития субъекта РФ» в пункте 2.1. «Проблемы и приоритеты развития региона» подпунктом 2.1.8. «Разработка программы развития человеческих ресурсов в приоритетных отраслях региона»;

2) для регионов, специализирующихся на туризме, в комплексе со стратегией социально-экономического, инвестиционного развития региона (Краснодарского края) необходимо разрабатывать «Стратегию развития человеческих ресурсов для сектора туризма»;

3) для разработки «Стратегии развития человеческих ресурсов» привлекать в первую очередь бизнес-единицы (предприятия) сектора туризма, знающие свои потребности и проблемы работы с кадрами, образовательные и научные учреждения;

4) составными элементами стратегии включать подпрограммы развития человеческих ресурсов в муниципальных образованиях и городских округах, в которых туризм наиболее развит и/или развивается (г-к Сочи, Геленджик, Анапа, Ейский, Туапсинский, Темрюкский районы).

Это позволит:

- усовершенствовать законодательную и нормативную базу в вопросах социально-экономического и стратегического планирования на региональном и муниципальном уровнях и привести к единству требования образовательных учебных заведений и бизнес-единиц к выпускникам профильных сузов и вузов;

- повысить конкурентоспособность туристских услуг Краснодарского края и будет способствовать приведению их в соответствие с едиными стандартами обслуживания в регионе, с учетом потребностей мирового туристского рынка;

- организовать процесс управления и развития человеческих ресурсов для сектора туризма в соответствии с потребностями отрасли и пожеланиями клиентов в вопросах качества обслуживания;

- улучшить общий уровень развитости человеческих ресурсов всех уровней в крае, облегчит адаптацию работников в период сезона;

- повысить интерес и престижность профессий в секторе туризма.

#### Примечания:

1. Закон Краснодарского края от 29.04.2008 N 1465-КЗ «О стратегии социально-экономического развития Краснодарского края до 2020 года». принят Постановлением ЗС края от 16.04.2008. /«Кубанские новости», N 77, 15.05.2008.

2. Концепция «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2016 годы)». [Электронный ресурс]: URL: <http://docs.pravo.ru/document/> (дата обращения 18.06.2011).

3. «Туристские Услуги. Общие требования. ГОСТР 50690-2000» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 16.11.2000 N 295-ст). [Электронный ресурс]: URL: <http://www.consultant.ru/online/base/>(дата обращения 18.01.2011).

4. Swanson Richard A., Holton Elwood F. Foundations of Human Resource Development. – 2nd edition - Berrett-Koehler Publishers, 2011. 538 p.

5. Heathfield S. What Is Human Resource Development (HRD)? [Электронный ресурс]: URL: [http://humanresources.about.com/od/glossaryh/f/hr\\_development.htm](http://humanresources.about.com/od/glossaryh/f/hr_development.htm) (дата обращения 15.06.2011)

6. Baum T. National Tourism Policies – Implementing The Human-Resource Dimension // Tourism management, 1994, Vol. 15, Issue 4, pp. 259-266.; Brotherton B, Woolfenden G, Himmetoglu B. Developing human-resources for turkeys tourism industry in the 1990-s. // Tourism management, 1994, Vol. 15, Issue 2, pp. 109-116.; Chaisawat, M. Travel and Tourism Education in Thailand. // Journal of Teaching in Travel & Tourism; 2005, Vol. 5 Issue 3, pp.197-224; Chang, T.Y., Hsu, J.M. Development framework for tourism and hospitality in higher vocational education in Taiwan // Journal of hospitality leisure sport & tourism education, 2010, Vol. 9, Issue 1, pp. 101–109.

7. Нежданов Д.В. «Публиоократия» – это стратегическая перспектива российского политического дизайна». [Электронный ресурс]: URL: <http://national-strategy.ru/?p=272> (дата обращения 27.03.2011).

8. Liu A, Wall G. Human resources development in China. // Annals of tourism research, 2005, Vol. 32, Issue 3, pp. 689-710;. Baum T., Szivas E. HRD in tourism: A role for government? // Tourism management, 2008, Vol. 29, Issue 4, pp. 783–794; Романова Г.М., Нубарян Г.Д. Показатели туристского центра мирового уровня // Вестник СГУТиКД. 2007. № 1–2. С. 13–24.

9. Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector. - Geneva, International Labour Organization, 2001. p.100 [Электронный ресурс]: URL: <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/techmeet/tmhct01/tmhct-r.pdf> (дата обращения 30.05.2011).

10. Официальный сайт Совета муниципальных образований Краснодарского края. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.smokk.ru/> (дата обращения 01.07.2011).

11. Требования (технический стандарт) к стратегии социально-экономического развития субъекта РФ. [Электронный ресурс]: URL: <http://archive.minregion.ru/WorkItems/DocItem.aspx> (дата обращения 24.01.2011).

**Сведения об авторе:**

Богачик Елена Викторовна,  
аспирант, Сочинского НИЦ РАН (г. Сочи).  
E-mail: bogachike@mail.ru

TOURISM REGIONAL STRATEGIC PLANNING IMPROVEMENT

BOGACHIK E.V.

Krasnodar Region travel industry undergoes rapid growth. Increasing competitiveness of tourist services is one of its top priorities and one of the ways to achieve it is to develop region's human resources.

**Keywords:** human resources, strategic planning, travel industry, Krasnodar Region.

UDC 332.145: 338
------------------------