

Функциональная и территориальная подсистемы управления организациями индустрии гостеприимства

¹ Татьяна Павловна Левченко
² Виктор Александрович Янющкин

¹ Сочинский государственный университет, Россия
354000, г. Сочи, ул. Советская, 26а
Доктор экономических наук, профессор
² Сочинский государственный университет, Россия
354000, г. Сочи, ул. Советская, 26а
Кандидат экономических наук, доцент
E-mail: lekonst@mail.ru

Аннотация. Отечественные авторы индустрию гостеприимства отождествляют с индустрией туризма или воспринимают ее узко, как правило, на уровне средств размещения, питания и досуга. Авторами предлагаются меры управления организациями индустрии гостеприимства преимущественно законодательного характера. В настоящее время возникла необходимость в разработке концептуально новой системы управления организациями индустрии гостеприимства, которая позволит обеспечить их конкурентоспособность и рентабельность.

УДК
338.486.3

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, система управления, туризм, предпринимательские структуры.

Предпринимательские структуры индустрии гостеприимства осуществляют свою деятельность в условиях непрерывно изменяющейся внешней среды, а именно, нормативно-правовой базы, рыночной конъюнктуры, налогового регулирования и т.д. Все это в целом влияет на результативность и рентабельность данных организаций, в которой заинтересованы трудовой коллектив и инвесторы с точки зрения возможности генерировать прибыль, местные органы власти – в целях увеличения налоговых поступлений.

Поскольку организации индустрии гостеприимства являются частью туристской сферы и сферы здравоохранения, объектами государственного регулирования, а также представляют интерес для инвесторов, то управление предпринимательскими структурами индустрии гостеприимства можно подразделить на следующие уровни: государственный, отраслевой и внутрипроизводственный.

Управление индустрией гостеприимства на государственном уровне производится с помощью нормативно-правовых и законодательных актов в целях увеличения национального дохода от предпринимательской деятельности организаций данной сферы, сохранения туристско-рекреационных ресурсов, защиты прав потребителей.

Отраслевой уровень регулирования заключается в развитии индустрии гостеприимства во взаимосвязи с организациями смежных отраслей.

Внутрипроизводственный уровень определяется организационно-правовой формой собственности организации индустрии гостеприимства, ее размером, видами оказания услуг и др.

Процесс управления в индустрии гостеприимства по своей природе затрагивает чрезвычайно широкий круг юридических и физических лиц, косвенно вовлеченных в процесс создания услуги индустрии гостеприимства: турфирмы, организации транспорта, бытового обслуживания, торговли, медицины, культуры, образования, науки и т.д.

Мировой опыт свидетельствует о том, что, что природа управления в сфере индустрии гостеприимства выступает как единство взаимосвязанных и взаимозависимых функций. Управление представляет собой целенаправленное воздействие руководящих органов на службы сервиса с целью их ориентации на удовлетворение потребностей людей в туристских и рекреационных услугах, повышение эффективности работы и обеспечение приемлемого уровня прибыльности организаций.

Таким образом, индустрия гостеприимства – это взаимоувязанная система организаций и предпринимателей разных сфер и отраслей, способствующая удовлетворению потребностей туристов и рекреантов.

В условиях современной экономики производственный и экономический потенциал организаций индустрии гостеприимства не может эффективно использоваться и воспроизводиться, если не будет сформирована эффективная система управления, координирующая деятельность руководящих структур разных уровней.

Несмотря на значительную роль индустрии гостеприимства в социально-экономических отношениях, в научных трудах отечественных и зарубежных авторов [2, 6, 7, 10] до сих пор отсутствует единство в методологических и организационно-методических подходах к формированию системы управления сферой туризма в регионе, а о системе управления организациями индустрии гостеприимства речь вообще не идет. Это связано с тем, что одни авторы отождествляют индустрию гостеприимства с индустрией туризма, другие – воспринимают индустрию гостеприимства узко, как правило, на уровне средств размещения, питания и досуга.

Согласно современной теории управления система управления базируется на нескольких методических подходах: маркетинговом, ресурсном, инновационном и др.

Маркетинговый подход представляет собой совокупность целевых и принципиальных установок, ориентирующих на предоставление тех услуг, которые соответствует прогнозируемому состоянию потребительского спроса.

Основная идея ресурсного подхода состоит в том, что каждый хозяйствующий субъект обладает неоднородными ресурсами и возможностями. Ресурсный потенциал, включающий как финансовые, материальные, так и нематериальные ресурсы, является основой развития предпринимательской деятельности и перспективой деловой активности.

В настоящее время конструктивным принципом и доминирующим фактором активизации деловой активности является использование инновационного подхода при разработке и реализации инвестиционных стратегий, направленных на технологическую модернизацию организаций индустрии гостеприимства с целью создания конкурентоспособной продукции.

Сущностное и функциональное единство этих подходов детерминирует необходимость комплексного анализа и синтеза проблем развития предпринимательской деятельности организаций индустрии гостеприимства, а также поиска новых подходов к управлению потенциалом этих организаций в условиях возрастающей конкуренции на рынке туристских услуг.

В зависимости от характера деятельности термин «система» объединяет несколько общих понятий:

- целостное образование с новыми свойствами, которыми обладают ее элементы;
- подмножество взаимосвязанных элементов, выделенное из множества объектов любой природы в соответствии с требованиями решаемой задачи;
- систематизированный набор средств влияния на подконтрольный объект для достижения определенных целей данным объектом.

С точки зрения современных экономистов [3, 15], каждая система является частью какой-то более крупной системы и должна быть рассмотрена в рамках целостного подхода во взаимосвязи с другими системами.

Объединение рассмотренных подходов в единую методологическую основу представляет возможность сформулировать систему методологических принципов управления организациями индустрии гостеприимства:

- комплексность исследования, которая требует охвата всех звеньев и всех сторон предпринимательской деятельности и всестороннего изучения причинных зависимостей;
- адаптивность, предполагающая обеспечение приспособления предпринимательской деятельности к изменениям факторов внешней среды (сезонность, экология, климат и т.д.);
- альтернативность, означающая обеспечение альтернативами стратегий выбора при принятии стратегических решений в индустрии гостеприимства и многоканальность привлечения инвестиций;
- оперативность, предполагающая вовремя реагировать на изменения условий внешней среды с учетом уровня риска в процессе предпринимательской деятельности.

Из вышеизложенного следует, что управление предпринимательскими структурами индустрии гостеприимства – это часть организованной системы управления индустрией туризма, характеризующаяся иерархичностью управления, взаимосвязью элементов, обладающих собственными свойствами и объединенных общей сформулированной целью.

Традиционно авторы, изучающие туриנדустрию и систему ее управления, рассматривают организации индустрии гостеприимства как обслуживающий элемент туриנדустрии и уделяют большее внимание управлению организациями, формирующими и реализующими турпродукт, то есть турфирмам и турагентствам. Авторами делается основной упор на организационно-экономический аспект механизма управления, то есть предлагаются меры совершенствования законодательства и внутрифирменного планирования, но ими не рассматриваются возможные партнерские отношения между организациями индустрии гостеприимства, способствующие привлечению отдыхающих в межсезонье. Кроме того, поток туристов и рекреантов ими анализируется с точки зрения маркетингового подхода, а не управленческого.

С нашей точки зрения, перспективность развития средств размещения, питания, организаций досуга и развлечений зависит не только от эффективного взаимодействия турфирм с потребителями услуг. Деятельность предпринимательских структур индустрии гостеприимства зависима от социально-экономической политики органов власти, состояния городской инфраструктуры, ресурсного обеспечения, развития НИОКР в данной сфере и т.п., что определяет уровень качества услуг индустрии гостеприимства.

В России управление предпринимательскими структурами индустрии гостеприимства принадлежит к компетенции разных органов власти: санатории и пансионаты с лечением находятся в ведении Министерства здравоохранения; туроператоры (турагентства) и прочие предприятия туриנדустрии – в ведении Министерства по физической культуре, спорту и молодежной политике; организации по производству и реализации сувениров, спортивных снаряжений, а также проведение семинаров, форумов и выставок – в ведении Министерства экономического развития.

На муниципальном уровне индустрия гостеприимства управляется департаментами по экономике и прогнозированию (инвестиционному развитию), управлениями по курортному делу и туризма, управлениями здравоохранения.

Таким образом, в России существует разрозненность в организационной структуре управления предпринимательскими структурами индустрии гостеприимства, поэтому для ее эффективности, с нашей точки зрения, необходимо создание координирующего органа, управляющего и предпринимательской деятельностью, и инвестиционными процессами в индустрии гостеприимства. Таким органом может быть, например, Комитет по управлению индустрией гостеприимства территориальной единицы с особым статусом – туристско-рекреационной специализации (ТЕОС ТРС). Данный орган будет способствовать интеграции предпринимательской деятельности организаций индустрии гостеприимства в рамках ТЕОС, а также привлечению необходимого объема инвестиций.

Тогда функциональная структура управления организациями индустрии гостеприимства будет выглядеть следующим образом (рис. 1). Из предлагаемой нами структуры управления индустрией гостеприимства следует, что вопросы инвестиционного, информационного и прочего обеспечения должны решаться на уровне Комитета по управлению индустрией гостеприимства территориальной единицы с особым статусом (КУИГ ТЕОС), а не отдельно взятого муниципального образования. КУИГ целесообразно создавать в рамках нескольких ТЕОС. Поскольку на рассматриваемом нами Азово-Черноморском побережье лидером по масштабам привлечения инвестиций и отдыхающих в индустрию гостеприимства является город Сочи, поэтому целесообразнее данное Управление создать именно здесь.



Рис. 1. Функциональная структура управления предпринимательскими структурами в индустрии гостеприимства

С географической точки зрения, ТЕОС входят в состав региона. С экономической точки зрения, ТЕОС (туристско-рекреационные) – это объединение ряда предприятий различных муниципальных образований, осуществляющих или влияющих на туристско-рекреационную деятельность муниципального образования.

В настоящее время Сочи, Анапа, Геленджик являются курортами федерального значения, Туапсе, Ейск, Темрюк – курортами регионального значения. С нашей точки зрения, эти шесть курортов следует считать территориальными единицами с особым туристско-рекреационным статусом Азово-Черноморского побережья, а организациям индустрии гостеприимства этих городов целесообразно предложить различные объединения для сотрудничества, управление которыми целесообразно возложить на КУИГ, создание которого мы рекомендуем в городе-курорте Сочи.

Данная территориальная структура управления организациями индустрии гостеприимства (рис. 2) позволит обеспечить сосредоточенность всех видов ресурсов и повысить эффективность предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства в рамках нескольких ТЕОС, а не отдельно взятого муниципального образования.

Центральным звеном данной системы управления является Комитет по управлению индустрией гостеприимства территориальной единицы туристско-рекреационной специализации. Создание КУИГ позволит предпринимательским субъектам организовать экономические взаимовыгодные отношения, избежать неэффективного вложения средств, а также окажет помощь в предоставлении консультационных и юридических услуг.

КУИГ является подотчетным Администрации субъекта РФ. Федеральные и региональные органы власти, оказывающие влияние на развитие индустрии гостеприимства, а также КУИГ представляют собой управляющую подсистему. Через нее государственные органы власти реализуют воздействие на предпринимательские структуры индустрии гостеприимства с помощью различных методов управления.

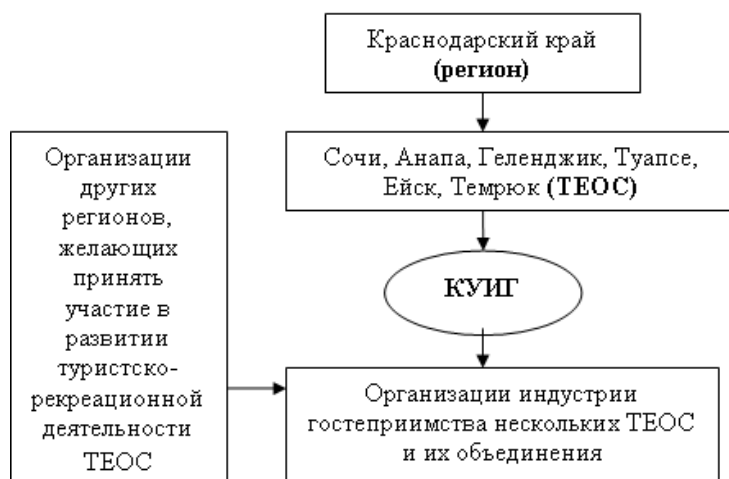


Рис. 2. Территориальная структура управления организациями индустрии гостеприимства

Достижению экономического роста и развитию предпринимательской деятельности в ТЕОС способствует правильная постановка целей, задач, разработка методов управления, определяющих оптимальный комплекс мер и стратегий. В качестве основной цели выделяют социально-экономическое развитие региона, а выполнение задач закладывают в соответствующие целевые программы.

В основу применения методов управления, по нашему мнению, должны быть положены:

- приемлемая ценовая политика и тарифная политика на коммунальные услуги;
- оптимальные решения в осуществлении ресурсозатрат;
- научные виды деятельности, позволяющие своими результатами укреплять материально-техническую базу организаций;
- стимулирование оплаты труда, создание благоприятных социально-психологических условий труда, решение проблемы занятости населения.

Государственные (муниципальные) органы власти используют определенные меры воздействия, способствующие развитию индустрии гостеприимства на перспективу.

Задачами государственного регулирования индустрии гостеприимства являются:

- изменение величины туристских потоков, то есть создание экономических, организационно-правовых и экологических условий для восстановления докризисного уровня численности отдыхающих и обеспечение дальнейшего его роста;
- повышение конкурентоспособности отечественной индустрии гостеприимства на международном рынке услуг;
- превращение городов-курортов в круглогодичную зону отдыха на основе реализации государственных социальных программ оздоровления и реабилитации населения и развития инвестиционной деятельности индустрии гостеприимства;
- органичное сочетание приоритетного развития индустрии гостеприимства региона с диверсификацией экономики, что предполагает рост производства и услуг других секторов муниципального хозяйства;
- совершенствование оценки эффективности управления предпринимательскими структурами индустрии гостеприимства.

Функционирование предложенной системы управления, на наш взгляд, позволит организациям индустрии гостеприимства, не дожидаясь стратегических решений со стороны органов власти, самостоятельно решать проблемы рентабельности и конкурентоспособности, управлять потоком туристов и рекреантов, а также способствовать развитию социально-экономических отношений в регионе.

Примечания:

1. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: Учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 2003. 176 с.

2. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект Пресс, 1995. 382 с.
3. Воронков Л.Н. Туризм, гостеприимство, сервис (словарь-справочник) // М., 2002. 362 с.
4. Дурович А.П., Кабушкин Н.И., Сергеева Т.М. Организация туризма: Уч. пос. / Дурович А.П., Кабушкин Н.И., Сергеева Т.М. и др.; под общей ред. А.П. Дуровича и др. М.: Новое знание, 2003. 632 с.
5. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма // М.: Статистика, 2003. 368 с.
6. Зуева М.С. Система управления инновационной деятельностью на промышленном предприятии // Дисс... к.э.н. Уфа, 2006. С. 147.
7. Квартальнов В. А. Теория и практика туризма: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2003. 671 с.
8. Криворучко Л.В., Криворучко В.И., Санаков А.Н. Организационно-экономические основы управления развитием рынка санаторно-оздоровительных услуг // Труды академии туризма: Сб. науч. тр. Вып. 5 / Под ред. Ю.В. Кузнецова, А.Т. Кириллова, Г.А. Карповой и др. СПб.: Невский Фонд, 2003. С. 90-96.
9. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Серия «Учебное пособие», Ростов н/Д: Феникс, 2001.
10. Лунева Е.В. Формирование российского рынка услуг индустрии гостеприимства // Дис... к.э.н. Майкоп, 2007. С. 144.
11. Попов А.А. Управление инновационным развитием предпринимательства в регионе // Автореферат дисс... к.э.н. СПб, 2007. 22 с.
12. Севастьянова С.А. Региональное планирование туризма и гостиничного хозяйства: Уч. пос. М.: Кнорус, 2008. 256 с.
13. Управление туризмом в России: почему бы не воспользоваться опытом других стран? // Туризм: практика, проблемы, перспективы. № 5, 2004. С. 26-29.
14. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999. С. 300.
15. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Управление индустрией туризма: Учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2004. 448 с.

Functional and Territorial Subsystems of Hospitality Industry Organizations Management

¹ Tatyana P. Levchenko

² Viktor A. Yanyushkin

¹ Sochi State University, Russia
26a Sovetskaya Str., Sochi 354000
Dr. (Economics), Professor

² Sochi State University, Russia
26a Sovetskaya Str., Sochi 354000
PhD (Economics), Assistant Professor
E-mail: lekonst@mail.ru

Abstract. Domestic authors identify hospitality industry with travel industry or interpret it narrowly, as a rule at the level of accommodation facilities, catering and entertainment. The authors offer mainly legislative measures for hospitality industry organizations management. Nowadays the necessity for conceptually new system of hospitality industry organizations management, which will contribute to their competitiveness and profitability has arisen.

Keywords: hospitality industry, management system, tourism, business entities.

UDC
338.486.3