

УДК 338.242
МРНТИ 06.71.57

<https://doi.org/10.46914/1562-2959-2021-1-1-128-135>

А.Т. ТЛЕУБЕРДИНОВА,^{1*}

д.э.н., профессор, главный научный сотрудник.

*e-mail: tat404@mail.ru

А.Т. АЛДАБЕРГЕНОВА,²

докторант.

e-mail: aigolek_09.87@mail.ru

¹РГКП «Институт экономики»

Комитета науки МОН РК, Казахстан, г. Алматы

²Карагандинский экономический университет, Казахстан, г. Караганда

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ТУРИСТСКОЙ ОТРАСЛИ

Аннотация

Данная статья посвящена описанию теоретических основ управления развитием туризма. На основе проведенного теоретического обзора авторы раскрывают содержание ключевых понятий «развитие», «управление развитием», «управление развитием туристской отрасли». Авторы пытаются объяснить факторы поступательного направления развития, множественный характер природы развития отрасли, зависимости ее от уровня развития входящих в нее предприятий. В статье отражены различные подходы современной теории управления, особо выделено понимание актуальной сегодня дефиниции «устойчивое развитие», раскрыто триединство его задач, оценена возможность применения в современных казахстанских условиях. Авторами дается оценка существующих мнений относительно отражающего управленческое видение развития проектного подхода. Авторы рассматривают действия менеджмента, обеспечивающие развитие и конкурентные преимущества туризма. В статье представлено предлагаемое авторами видение системы управления развитием туристской отрасли, дано описание ее составляющих, механизма функционирования, последовательности действий. Авторами отмечены принципы управления развитием туризма страны. В статье отмечается необходимость взаимодействия всех заинтересованных в развитии отрасли сторон, обозначена ведущая роль государственного управления. Авторами предложены меры по стимулированию инновационных механизмов развития отрасли и повышению конкурентоспособности туристских услуг.

Ключевые слова: туризм, развитие, отрасль, менеджмент, государственное управление, инновационный механизм, конкурентоспособность.

Успешное функционирование и развитие национальной экономики требует правильного определения подходов управления развитием ее отраслей. Нельзя не согласиться с мнением, что развитие отрасли – это показатель экономического и социального прогресса страны [1].

Уникальная взаимосвязь туризма с другими отраслями определяет значимость его для активизации всей экономики страны, иллюстрирует заинтересованность всех стейкхолдеров в необходимости решения вопросов разработки и реализации программ развития.

Поступательное направление развития туризма определяется его экономическими, социально-культурными и экологическими результатами, во многом зависящими от согласованного государственного и частного управления, предполагающее необходимость планирования и учета рисков и возможностей.

В большом экономическом словаре дефиниция «развитие» определяется как «процесс закономерного изменения, перехода из одного состояния в другое, более совершенное; переход от старого качественного состояния к новому, от простого к сложному, от низшего к высшему» [2]. Следовательно, управление развитием можно определить как управление сознательными усилиями по достижению прогресса и повышению имеющегося потенциала. Поддержание состояния развития во многом связано с конкуренцией на рынке, как важнейший механизм самоорганизации системы управления. В то же время, Пол Самуэльсон в своих исследованиях

утверждал, что «непроизвольная координация» конкурентной системы эффективна только при наличии инструментов сдерживания и балансировки саморегулирующегося или самоорганизующегося механизма [3].

Управление развитием часто представляется как формируемая с заданием направления через стратегию и контроль ресурсов [4]. Соответственно, управление развитием отрасли, представляющей собой систему множества хозяйствующих субъектов, реализующих определенную деятельность, можно трактовать как целенаправленное поступательное движение, основанное на выборе оптимальной траектории развития. Условия динамического равновесия могут быть достигнуты путем координации целей развития подсистем и компонентов, когда каждый из них действует одновременно в своих интересах и интересах системы в целом. Например, ряд исследователей рассматривают отрасль как многоцелевую систему, призванную решать две группы задач: управление программными проектами и управление проектами предприятия, где первый набор задач решается на принципах централизованного управления, а второй решается с использованием принципов самоорганизации [5]. В таком случае направление развития отрасли должно соответствовать градиенту развития предприятий, входящих в нее, а массовый переход на более высокий уровень развития отраслевых предприятий будет способствовать прогрессу всей отрасли.

Концепция развития претерпела существенные изменения начиная с 50-х годов прошлого столетия. Различные подходы и видения внесли свой вклад в теорию развития, способствуя эволюции не только мышления, но и применяемых методов и инструментов, используемых при планировании, управлении, мониторинге и оценке прогресса.

Начиная с 70-х годов двадцатого столетия набирает популярность термин «устойчивое развитие», чаще всего рассматриваемое с точки зрения определения «устойчивости движения экономики» [6]. Однако, имеет место алогичность и неточность перевода англоязычного термина на русский язык, несколько искажающие суть концепции «sustainable development» (англ.), предусматривающей, помимо экономической, также социальную и экологическую составляющие и учет будущих потребностей.

Подвергается критике мнение о том, что устойчивость отрасли должна определяться ее способностью сохранить структурную стабильность, выдержать негативное воздействие внешних факторов, поскольку важным аспектом устойчивого развития является поддержка и увеличение людских и природных ресурсов. Соответственно, отрасль не только должна обладать структурным свойством во всех его формах (финансовой, организационной, продовольственной, потребительской и т.д.), но и свойством непрерывной динамики, движения и развития, связанным с выполнением определенных социальных обязательств.

Понятие «устойчивое» закрепилось и в отношении развития туризма, рассматриваемое в соответствии с глобальным этическим кодексом туризма как важный фактор устойчивого развития общества в целом [7]. Данной теме посвящены исследования многих специалистов.

Концепция устойчивого развития туризма связана с проблемой неконтролируемости роста туризма, ориентированной на желание ускорения прибылей, сопряженное с нанесением ущерба окружающей среде и местному сообществу. Однако, применение концепции устойчивого туризма требует высокой организованности туристской отрасли, приоритетность экологических вопросов, наличие современных подходов управления, высокого уровня планирования и организации, к сожалению, пока не характерных для Казахстана, что определяет недостаточную подготовленность отечественной туристской индустрии для ее реализации сегодня.

Теория управления развитием дает описание способов и содержания планирования, включая все фазы: от проектирования до оценки. Обычно рассматривают три основных аспекта методологии управления развитием, характерные каждому вмешательству в развитие: методологические подходы, методы и инструменты.

Методологический подход представляет собой совокупность процедур, стратегий и методов решения проблемы. Метод же составляет часть методологического подхода, включающую этапы и инструменты конкретного вмешательства. Инструмент описывает административное устройство, используемое для направления необходимых ресурсов. Следовательно, концепция

методологического подхода связывает парадигмы и теоретические предположения (как с точки зрения теории развития, так и с точки зрения эпистемологии), а также методы и инструменты, выбранные для практического вмешательства в развитие. Некоторые авторы в области управления развитием считают, что разные подходы управления развитием влияют на противоположные эпистемологические парадигмы [3]. Следовательно, изменения можно спроектировать, используя процессы прогнозирования причинно-следственных связей, модели изменений и оптимизировать на основе экспертных оценок, универсальных управленческих знаний, методов и приемов.

Одним из основных подходов, отражающих управленческое видение развития, стал проектный подход, используемый на всех уровнях управления и во всех секторах, в рамках которого важное значение имеют предварительный детальный план вмешательства и процедуры его реализации. Это предполагает возможность определения множества причинно-следственных связей – эффект, который преобразует ресурсы, знания и технологии в желаемые и устойчивые изменения. Формальные отклонения от плана при реализации проекта могут быть связаны с плохим менеджментом или с плохой продуманностью проекта. Однако, проектный подход и его методы критикуются за слабость теоретических основ («отсутствие рамок»), упрощенность («отсутствие логики»), жесткие рамки («замок-рама») и редукционизм.

Ряд авторов, напротив, предлагают основываться на процессных подходах, подчеркивая нелинейный и комплексный характер развития, а значит, и его непредсказуемый характер. Согласно этой точке зрения, процессный подход к развитию – это широкое понятие, подчеркивающее важность контекста и взаимосвязи между окружающей средой и мероприятиями по развитию; важность идиосинкразических, динамичных и непредсказуемых элементов во вмешательстве; необходимость очень гибкого дизайна и управления вмешательствами; и, следовательно, актуальность обучения как ключевого аспекта [4]. Механизм управления проектами должен обеспечивать развитие отрасли за счет реализации программ и проектов разного уровня. Общий механизм развития и механизм управления программами и проектами выполняют свои соответствующие функции, которые, в свою очередь, обеспечивают развитие и выполнение внутриотраслевых функций, а также качество и содержание связей между компонентами и элементами отрасли. В связи с этим управление развитием отрасли носит «рациональный» характер и сочетает в себе закрытые, открытые и координирующие методы управления развитием.

Управление развитием туризма предполагает действия, направленные на получение конкурентного преимущества за счет уникальности предлагаемых услуг. Важнейшими целями менеджмента в этом случае становятся приведение возможностей бизнеса в соответствие с рыночными потребностями и понимание того, как и чем туристская индустрия способна привлечь и увеличить стоимость турпродукта. Принимая во внимание рыночную среду, выбор и реализация соответствующих стратегий должны способствовать повышению эффективности деятельности, зависящей от множества факторов. Измерение эффективности туристского бизнеса может быть преобразовано в измерение эффективности и действенности ее стратегического развития.

Среда, в которой туристский бизнес должен активно работать, подчеркивает важность управления развитием, поэтому весьма значимо четкое видение и формулировка ценностей для определения направлений эволюции. Устойчивое конкурентное преимущество, координацию различных навыков и интеграцию множества потоков инноваций и технологий, которые будут полезны для принятия необходимых решений, обеспечения безопасного и устойчивого роста, способен обеспечить клиентоориентированный подход. Посредством правильной постановки целей в соответствии с определенными направлениями можно укрепить стратегическое положение страны на туристском рынке.

Мировые тенденции меняют взгляд на управление туризмом, придавая стратегическое измерение новым моделям управления. Современный менеджмент – очень сложный процесс, потому что он связан с управлением непредсказуемостью, а его задача – прогнозировать и контролировать новые бизнес-ситуации, действующие на мировом рынке. Встает вопрос о преодолении проблем, связанных со сложностью среды и распределением ограниченных ресурсов.

Поэтому, резюмируя всю управленческую практику в трех словах, применимых к области туризма, можно определить управление развитием туризма как:

- ♦ установление и выполнение целей развития;
- ♦ обеспечение необходимыми ресурсами;
- ♦ оценку конечных результатов.

Менеджмент туристской отрасли работает в турбулентной среде со сложными и постоянно меняющимися условиями. Причем, стоит акцентировать внимание на интересах заинтересованных сторон, необходимости согласовывать различающиеся их ожидания, которые должны быть включены в постановку целей развития [8].

Этот подход ведения бизнеса включает анализ и извлечение уроков из динамичности и неопределенности окружающей среды, прогнозирование будущего и поиск наилучшего способа выжить, а также мониторинг конкурентоспособности. Очень важно правильное определение миссии и видения национального туризма, стратегии и действия, способные привести к достижению поставленных целей. Видение, миссия и цели должны быть взаимозависимыми и рассматриваться в целом как стратегические намерения.

На рисунке 1 представлено авторское видение системы управления развитием туристской отрасли, включающая в себя поставленные задачи, механизм функционирования и выполняемые функции.

Исходя из основной цели системы управления развитием туризма, определяемой достижением желаемого уровня развития отрасли, проявляющееся, прежде всего, в росте туристских прибытий, определены основные ее задачи, обеспечивающие повышение степени удовлетворенности туристов посредством активизации и взаимодействия всех участников процесса производства туристских услуг. Реализации поставленных задач способствует механизм функционирования системы, а точнее последовательные и взаимосвязанные действия, направленные на выполнение конкретных функций, составляющих так называемый управленческий цикл.

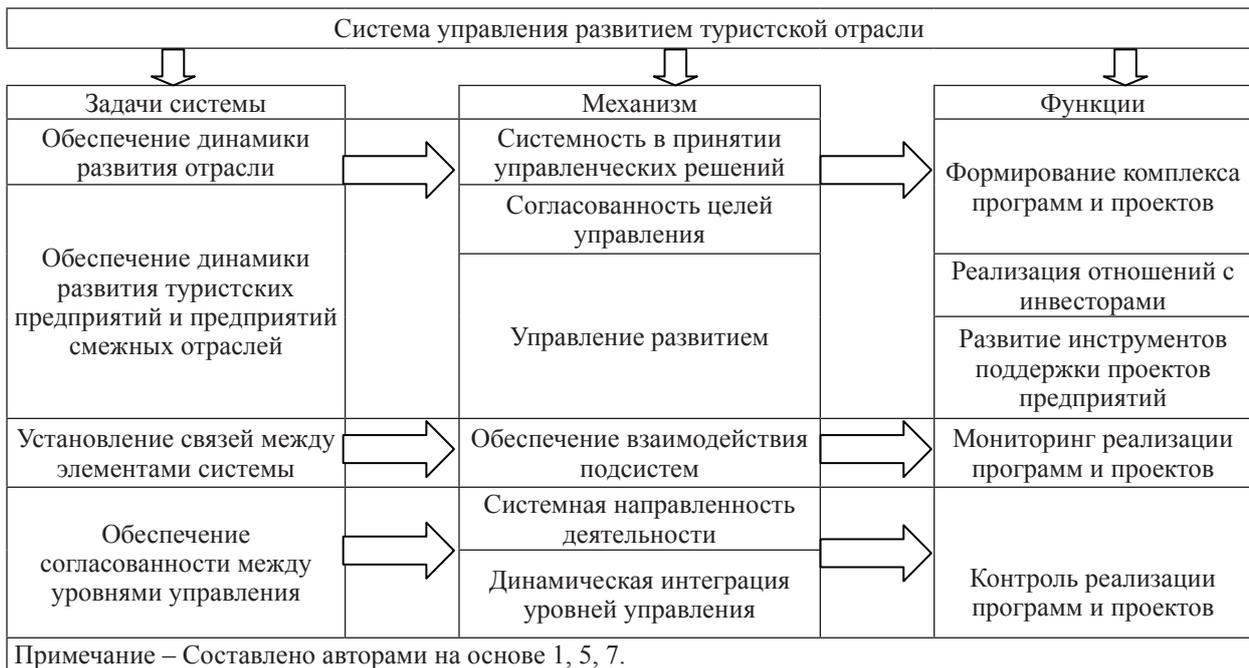


Рисунок 1 – Схема системы управления развитием туристской отрасли и взаимодействия ее составляющих

Сотрудничество между ключевыми игроками – это фундаментальный компонент усилий по развитию несмотря на большое количество заинтересованных сторон с часто расходящимися интересами и сложность консенсуса относительно общего идеального будущего состояния пункта назначения.

Однако вовлечение всех заинтересованных сторон неизбежно, если видение будущего развития должно обеспечить точное отражение общей позиции всех стейкхолдеров, также если она должна обеспечить относительно стабильный ориентир для будущих действий.

Структура управления развитием туризма должна предполагать сотрудничество в определении видения, миссии и целей развития. При разработке стратегии развития необходимо пересечение интересов, в результате чего достигается синергия за счет взаимодействия заинтересованных сторон, согласования деятельности, мониторинга всего процесса на всех уровнях (национальном, региональном и местном).

По мере возрастания значимости туристской отрасли в национальной экономике растет и необходимость в большем внимании к ее долгосрочному потенциалу, в комплексном стратегическом видении ее развития с учетом интересов всех стейкхолдеров. Ведущая роль при этом должна отводиться правительству страны.

Государственные структуры и другие заинтересованные стороны могут содействовать повышению конкурентоспособности на мировом рынке отечественной туристской индустрии, используя ряд инструментов. Так, развитию туристской отрасли способствует институциональная основа, содействующая созданию деловой среды. Политика развития должна включать стабилизацию макроэкономических показателей и продуманные структурные изменения в проблемных сферах, каковыми могут являться: МСП и предпринимательство, транспорт и инфраструктура, развитие территорий, торговля и инвестиции, а также безопасность.

Таким образом, в процессе планирования развития должны быть задействованы многие уровни государственного управления, партнеры туристской индустрии и частный сектор. Успешность такого подхода зависит от выполнения ряда критериев: обязательства соответствующих агентств и уровней правительства по целям и задачам, предложение конкретных программ и мер, ответственность за осуществление мероприятий, обеспечение и оценка реализации мер.

Реализации всего имеющегося потенциала развития туризма может способствовать сильное государственное управление и многосторонняя поддерживающая система посредством:

- ♦ создания всеобъемлющей политической основы;
- ♦ продвижения согласованной политической основы с использованием правительственного подхода;
- ♦ поощрения культуры сотрудничества между участниками сферы туризма;
- ♦ проведения контроля и оценки эффективности государственной политики и программ развития туризма.

Целевые программы развития должны включать меры по стимулированию инновационных механизмов роста и повышения качества услуг посредством:

- ♦ содействия обмену инновационной практикой для лучшего использования имеющегося потенциала, повышения производительности труда и обновления туристского предложения;
- ♦ поощрения малого и среднего бизнеса к согласованию своего предложения с ожиданиями потребителей путем продвижения высоких стандартов качества комфорта и услуг;
- ♦ содействия сотрудничеству, созданию сетей и туристских кластеров для достижения экономики масштабов и повышения объемов предоставляемых услуг.

Развитие туризма предусматривает необходимость повышения занятости в сфере туризма и ее привлекательности за счет:

- ♦ влияния на улучшение ситуации на рынке труда в сфере туризма посредством создания привлекательных рабочих мест;
- ♦ повышения предпринимательского / управленческого потенциала туристских МСП за счет соответствующих программ поддержки и обучения;
- ♦ содействия обучению и развитию навыков посредством профессионального образования и обучения без отрыва от производства;
- ♦ поощрения партнерских отношений между предприятиями в обеспечении перспектив карьерного роста.

Для стабильного роста туризма весьма важны уникальность дестинации, возможности ее усиления и продвижения за счет:

- ♦ разработки долгосрочных программ, способствующих аутентичности туристского опыта через сохранение и приумножение местных природных и культурных ресурсов;
- ♦ поддержки направлений в обновлении туристских предложений посредством привлечения инвестиций через соответствующие финансовые, нормативные, технические меры и формирование благоприятной бизнес-среды;
- ♦ позиционирования дестинации на международных рынках с помощью новых методов брендинга, а также целенаправленных рекламных усилий по привлечению посетителей.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Пан Тэ. Методические подходы к формированию механизмов стратегического управления развитием нефтехимической отрасли в условиях глобальных вызовов // *Лидерство и менеджмент*. – 2019. – Том 6. – № 2. – С. 139–148. doi: 10.18334/lim.6.2.40879.
- 2 Большой экономический словарь. – М.: Институт новой экономики. – 1997. (Автор: А.Н. Азрилиан).
- 3 Alan Thomas. What makes good development management?: oxfamlibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/122767/bk-conflict-development-preface-essays-1-7-010101-en.pdf?sequence=20&isAllowed=y.
- 4 Bartlett C. and Ghoshal S. (1997), “The myth of the generic manager: new personal competencies for new management roles”, *California Management Review*, Vol. 40 No. 1, pp. 92–116.
- 5 Kuizheva S.K., Dorgushaova A.K., Zarubin V.I., Ovsyannikova T.A. Mechanism of project management of the industry sustainable development// *Revista ESPACIOS*. ISSN 0798 1015 Vol. 38 (N° 49) Year 2017. Page 3. revistaespacios.com/a17v38n49/a17v38n49p03.pdf/.
- 6 de Loma-Osorio G.F., Zepeda C.S. Rethinking Development Management Methodology: Towards a “Process Freedoms Approach”. file:///C:/Users/Aaa/Downloads/ZEPEDA_2014_cright_JHDC_Rethinking_Development_Management_Methodology_Towards_a_Process_Freedoms_Approach.pdf.
- 7 Глобальный этический кодекс. Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 21 декабря 2001 года: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/pdf/tourism.pdf.
- 8 Barišiu P., Mariü I. The role of management as a strategic tourism guideline: case of Croatia // *International Journal of Business and Management Studies*, CD-ROM. ISSN: 2158-1479: 1(2):423–431 (2012).

SPISOK LITERATURY

- 1 Pan Tje. (2019) Metodicheskie podhody k formirovaniyu mehanizmov strategicheskogo upravlenija razvitiem neftehimicheskoj otrasli v uslovijah global'nyh vyzovov [Methodological approaches to the formation of mechanisms for strategic management of the development of the petrochemical industry in the context of global challenges]. *Liderstvo i menedzhment*. – Том 6. – № 2. – pp. 139–148. doi: 10.18334/lim.6.2.40879.
- 2 Azrilijan A.N. (1997) Bol'shoj jekonomicheskij slovar' [Big Dictionary of Economics]. – М.: Institut novoj jekonomiki.
- 3 Alan Thomas. What makes good development management?: oxfamlibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/122767/bk-conflict-development-preface-essays-1-7-010101-en.pdf?sequence=20&isAllowed=y.
- 4 Bartlett C. and Ghoshal S. (1997) The myth of the generic manager: new personal competencies for new management roles. *California Management Review*, Vol. 40 No. 1, pp. 92–116.
- 5 Kuizheva S.K., Dorgushaova A.K., Zarubin V.I., Ovsyannikova T.A. (2017) Mechanism of project management of the industry sustainable development// *Revista ESPACIOS*. ISSN 0798 1015 Vol. 38 (N° 49) Year 2. 3 p. revistaespacios.com/a17v38n49/a17v38n49p03.pdf/
- 6 de Loma-Osorio G.F., Zepeda C.S. Rethinking Development Management Methodology: Towards a “Process Freedoms Approach”. file:///C:/Users/Aaa/Downloads/ZEPEDA_2014_cright_JHDC_Rethinking_Development_Management_Methodology_Towards_a_Process_Freedoms_Approach.pdf.
- 7 Global'nyj jeticheskij kodeks. Rezoljucija, prinjataja General'noj Assambleej OON 21 dekabrja 2001 goda [Global Code of Ethics. Resolution adopted by the UN General Assembly on December 21, 2001]. https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/pdf/tourism.pdf.
- 8 Barišiu P., Mariü I. (2012) The role of management as a strategic tourism guideline: case of Croatia // *International Journal of Business and Management Studies*, CD-ROM. ISSN: 2158-1479: 1(2):423–431.

А.Т. ТЛЕУБЕРДИНОВА,^{1*}

э.ғ.д., профессор, бас ғылыми қызметкер.

*e-mail: tat404@mail.ru

А. АЛДАБЕРГЕНОВА,²

докторант.

e-mail: aigolek_09.87@mail.ru

¹ҚР БҒМ ҒЫЛЫМ КОМИТЕТІНІҢ

«Экономика институты» РМҚК,

Қазақстан, Алматы қ.

²Қарағанды экономикалық университеті,

Қазақстан, Қарағанды қ.

ТУРИСТІК САЛАНЫҢ ДАМУЫН БАСҚАРУДЫҢ ТЕОРИЯЛЫҚ АСПЕКТІЛЕРІ

Андатпа

Бұл мақала туризмнің дамуын басқарудың теориялық негіздерін сипаттауға арналған. Теориялық шолу негізінде авторлар «даму», «дамуды басқару», «туристік саланы дамытуды басқару» негізгі ұғымдарының мазмұнын ашады. Авторлар дамудың прогрессивті бағытының факторларын, саланың дамуының көпқырлы сипатын, оның кәсіпорындарының даму деңгейіне тәуелділігін түсіндіруге тырысады. Мақалада қазіргі заманғы басқару теориясының әртүрлі тәсілдері көрсетілген, бүгінгі күні өзекті «тұрақты даму» дефинициясын түсіну ерекше бөлінген, оның міндеттерінің үштұғырлығы ашылған, қазіргі қазақстандық жағдайда қолдану мүмкіндігі бағаланған. Авторлар басқару көзқарасын көрсететін жобалық тәсілді дамытуға қатысты қалыптасқан пікірлерді бағалайды. Авторлар туризмнің дамуы мен бәсекелік артықшылықтарын қамтамасыз ететін менеджменттің әрекеттерін қарастырады. Мақалада авторлар ұсынған туризм индустриясын дамытуды басқару жүйесінің көрінісі ұсынылған, оның құрамдас бөліктері, жұмыс істеу механизмі және іс-қимылдардың реттілігі сипатталған. Авторлар елдегі туризмнің дамуын басқару принциптерін атап өтті. Мақалада саланы дамытуға мүдделі барлық тараптардың өзара әрекеттесу қажеттілігі атап өтіліп, мемлекеттік басқарудың жетекші рөлі көрсетілген. Авторлар саланы дамытудың инновациялық тетіктерін ынталандыру және туристік қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін арттыру шараларын ұсынды.

Тірек сөздер: туризм, даму, сала, менеджмент, мемлекеттік басқару, инновациялық механизм, бәсекеге қабілеттілік.

A.T. TLEUBERDINOVA,^{1*}

d.e.s., professor, leading researcher.

*e-mail: tat404@mail.ru

A.T. ALDABERGENOVA,²

PhD student.

e-mail: aigolek_09.87@mail.ru

¹RSBSE “Institute of Economics” of the Committee
of Science of the Ministry of Education and Science
of the Republic of Kazakhstan, Kazakhstan, Almaty

²Karaganda University of Economics, Kazakhstan, Karaganda

THEORETICAL ASPECTS OF MANAGEMENT OF TOURISM INDUSTRY DEVELOPMENT

Abstract

This article is devoted to the description of the theoretical foundations of tourism development management. Based on the theoretical review, the authors reveal the content of the key concepts “development”, “development management”, “tourism industry development management”. The authors try to explain the factors of the progressive

direction of development, the multiple nature of the development of the industry, its dependence on the level of development of its enterprises. The article reflects various approaches of the modern management theory, emphasizes the understanding of the current definition of “sustainable development”, reveals the trinity of its tasks, assesses the possibility of application in modern conditions of Kazakhstan. The authors assess the existing opinions regarding the development of the project approach reflecting the management vision. The authors consider the actions of management that ensure the development and competitive advantages of tourism. The article presents the vision of the tourism industry development management system proposed by the authors, describes its components, the mechanism of functioning, and the sequence of actions. The authors noted the principles of managing the development of tourism in the country. The article notes the need for interaction of all parties interested in the development of the industry, and outlines the leading role of public administration. The authors proposed measures to stimulate innovative mechanisms for the development of the industry and increase the competitiveness of tourism services.

Key words: tourism, development, branch, management, state management, innovative mechanism, competitiveness.