

отношении преимущество имеют реки, протекающие через несколько разных природных комплексов, в том числе особо охраняемые территории. Наиболее богатыми будут в этом отношении будут Щара (лесо-болотный заказник «Выгонощанский»), Ствига (дюнно-болотный комплекс «Ольманские болота»), Ясельда (заказники «Споровский» и «Средняя Припять») и др.

Фактором, который ограничивает развитие водного туризма в Беларуси, является сезонный запрет на сплавы по рекам в период весеннего гнездования птиц. К сожалению, под действие запрета попадают и походы на байдарках. Некоторую абсурдность данного положения подтверждает тот факт, что запрет не распространяется на катера и баржи, создающие для птиц куда более сильный шумовой эффект. Выходом из ситуации является регистрация группы и маршрута от имени Республиканского туристско-спортивного союза в Маршрутно-квалификационных комиссиях. Однако это пока по силам только организованным группам, и требует подготовки специальной документации.

Подводя итог, следует отметить, что сплавы по рекам Брестской области можно рассматривать как эффективную форму экологического туризма, наиболее благоприятным периодом для организации которого являются летние месяцы. В зависимости от целей похода и состава участников может быть разработан подходящий маршрут. Сохранность различных природных комплексов по берегам рек, делает такое путешествие познавательным и незабываемым.

А. Н. Полухина

Марийский государственный технический университет,
г.Йошкар-Ола, Российская Федерация

КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ: РОССИЯ-МАРИЙ ЭЛ

Автором разработана концепция развития управления для туристической отрасли РФ в составе трех уровней: общероссийский (региональный, муниципальный) или уровень управления сферой в целом, организационный (уровень управления организациями) и внутриорганизационный (уровень управления персоналом). В статье рассмотрены особенности внедрения концепции развития управления.

This article is devoted to the result of the elaboration of the tourism management concept. There are three levels of this concept: regional (country) level, organizational (external) level and human recourse (internal) level. Moreover, author describes the concept implantation factors.

В XX веке туризм и социально-культурный сервис (гостиничное дело, ресторанный бизнес и анимационные услуги) стали уникальным явлением и феноменом столетия. Российская Федерация, обладая колоссальным

туристским потенциалом, занимает скромное место на международном туристском рынке. На ее долю приходится около 1% мирового туристского потока. Хотя, по оценкам Всемирного совета по туризму и путешествиям, доходы от туризма в 2007 году в ВВП Российской Федерации с учетом мультипликативного эффекта составили 6,7% [1]. Вместе с тем вклад сферы туризма в российскую экономику явно недостаточный, что обусловлено не столько слабыми инвестиционными возможностями, сколько сложившейся системой управления. Этим объясняется актуальность разработки концепции управления для сферы туризма, учитывающей ее специфические черты и адаптированный зарубежный опыт менеджмента.

Цель работы: разработка новой концепции развития управления в сфере туризма, учитывающей специфику отрасли и зарубежный опыт.

Решаемые задачи: сформулировать концепцию развития управления в сфере туризма в России, включающую клиентоориентированную стратегию повышения эффективности деятельности организаций и организационную модель формирования и развития системы управления персоналом на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

Методологической основой исследования являются труды ведущих зарубежных и отечественных ученых и специалистов, внесших свой вклад в решение исследуемых проблем (П. Друкер, Ф. Котлер, С. Лашлей, М.-К. Чарейтти, В. А. Квартальнов, Н. И. Кабушкин, В. И. Никифоров и др.). В ходе исследования применялись методы системного и сравнительного анализа, математической статистики, управленческой диагностики, экспертных оценок, глубинного интервью, метод кластеризации, метод социально-психологических обследований и др.

Концепция развития управления в сфере туризма должна учитывать специфические черты деятельности организаций социально-культурного сервиса и туризма, включать адаптированный зарубежный опыт и способствовать повышению эффективности деятельности организаций отрасли. Собственно концепция управления в сфере туризма состоит из нескольких уровней. *Первый* — это уровень управления организациями отрасли. На данном уровне формулируются программы развития туризма как в России, в целом, так и в российских регионах, в частности. *Второй* — это уровень стратегического управления деятельностью конкретных организаций социально-культурного сервиса и туризма. Следовательно, на втором уровне создаются и внедряются стратегии управления развитием организаций и их взаимодействием с окружающей средой. *Третий* — это внутриорганизационный уровень, где наиболее важным является формирование и внедрение новой модели управления персоналом. Необходимо подчеркнуть взаимосвязь: эффективность деятельности организаций социально-культурного сервиса и туризма зависит от удовлетворенности клиента оказанными услугами; удовлетворенность

клиента, в свою очередь, определяется качеством обслуживания, которое создается работниками организации.

В отношении первого уровня концепции развития управления для сферы туризма можно отметить следующее. В 2008 г. была разработана «Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года». Большинство регионов Российской Федерации имеют программы развития туризма. В Республике Марий Эл программа развития туризма была принята в 2010 г., но данная программа практически не учитывает специфические возможности региона. Полагаем, что привлекательным фактором развития сферы туризма является уникальность Марийского края в историко-культурном и экологическом аспектах, сформулированные в концепция этнотуризма, что можно было бы использовать в качестве основы программы.

Второй уровень новой концепции развития управления в сфере туризма составляет разработанная автором Стратегия качества и взаимодействия для углубления связей с клиентами туристических организаций, включающая несколько базовых принципов, структурный цикл и описание процесса внедрения данной стратегии. Первый компонент стратегии содержит 5 основных принципов фокусирования внимания на потребностях клиентов, что соответствует политике инновационных изменений в данной сфере. Вторым компонентом Стратегии качества и взаимодействия является структура деятельности организации на основе описанных выше принципов, которая состоит из 7 шагов. Третий компонент представляет собой процесс внедрения Стратегии качества и взаимодействия в деятельность организаций социально-культурного сервиса и туризма, состоящий из 6 фаз.

Внедрение Стратегии качества и взаимодействия возможно лишь при изменении всей системы управления кадрами организаций туризма. Элементами организационной модели формирования и развития системы управления персоналом в сфере туризма нами определены следующие: набор персонала, организация работы с персоналом, система мотивации и организационная культура. Внедрение разработанной модели является достаточно трудоемким процессом, так как необходимо учитывать условия, которые могут осложнить или облегчить внедрение и последующее действие, как элементов модели, так и отдельных ее методов. К числу названных условий относятся: системное и поэтапное внедрение модели, учет специфики сферы туризма и гостеприимства, применение адаптированного зарубежного опыта и фокусирование деятельности на человеке и его потребностях.

Список источников

1. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года [Электронный ресурс] — М., 2008. — Режим доступа <http://russiatourism.ru>.