

аналитических служб на базе информационно-коммуникационных технологий позволит значительно повысить эффективность и качество управленческих решений.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2005.
2. Саак А.Э., Тюшняков В.Н. Разработка управленческого решения: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.
3. Система муниципального управления: Учебник для вузов / Под редакцией В.Б. Зотова. – СПб.: Лидер, 2005.
4. Панов А.В. Разработка управленческих решений: информационные технологии. Учебное пособие для вузов / Под ред. д.с.н., профессора Т.Н. Афанасьевой. – М.: Горячая линия – Телеком, 2004.

**М.В. Якименко**

#### **ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ПОДХОДА КАК ИНСТРУМЕНТА УПРАВЛЕНИЯ РЕКРЕАЦИОННО-ТУРИСТСКИМ КОМПЛЕКСОМ РЕГИОНА**

Потребность динамичного включения туризма и его экономики в региональное, национальное и мировое хозяйство обусловлена, прежде всего, экономическими и политическими реформами, происходящими в нашей стране. Происходит становление новой экономической системы, где особое место занимает сфера услуг. В этих условиях значительно возрастает роль туризма в качестве крупнейшего, высокодоходного и наиболее динамично развивающегося сектора сферы услуг. В течение второй половины XX в. туризм стремительно превращается в крупнейший сектор мировой экономики. К концу века он уже по своим оборотам и доходности конкурирует с добычей нефти и автомобилестроением. Согласно опубликованному прогнозу Всемирного совета по туризму и путешествиям (WITC) на развитие туристической отрасли на 2006–2016 гг., оборот международной индустрии гостеприимства составил около 10 % мирового ВВП (\$6 477 млрд), а через десять лет увеличится вдвое. Число занятых в сфере туризма, которое сегодня превышает 234,5 млн чел., будет ежегодно расти примерно на 1,8 %. Объем капиталовложений в отрасль будет увеличиваться ежегодно на 4,6 %. Прогноз для России будет выглядеть следующим образом: \$95 млрд – финансовый оборот отрасли в 2006 г. и \$177 млрд в 2016 г., число занятых будет увеличиваться на 1,5 % в год, инвестиции расти на 9,3 % в год [10]. По оценке Генеральной Ассамблеи ООН, Экономического и Социального Совета ООН и ВТО «туризм к концу нашего века превратится в ведущую отрасль мировой экономики. Являясь чрезвычайно важным инструментом в деле улучшения экономического и социального положения многих государств, в частности развивающихся, он стал важным фактором развития национальных экономик государств». Тем самым возникает объективная необходимость теоретического осмысления туризма с точки зрения экономической науки.

Регулирование туризма может вестись на национальном и региональном уровнях. На национальном уровне регулирование в туризме направлено на развитие туризма для страны в целом. На региональном уровне регулирование развития туризма более

детализировано и специфично, чем на общенациональном уровне, и существенно отличается между регионами, что обусловлено спецификой отдельных регионов в экономических, природно-географических, социальных, политических и других условиях.

В настоящее время регионы превратились в реальные субъекты экономических отношений, в отличие от того формального статуса, который был характерен для них в дорыночных условиях. Это обстоятельство обусловлено тем, что в результате разграничения собственности, хотя и не завершенного, они стали полномасштабными субъектами отношений собственности, образующими ядро экономических отношений. Поэтому регионы как субъекты Российской Федерации становятся носителями качественно самостоятельных экономических интересов, в рамках и за рамками которых функционируют все другие интересы, свойственные обществу с формирующейся рыночной экономикой. В связи с этим можно сделать вывод, что усилия государства должны концентрироваться в первую очередь на уровне конкретных регионов, чьи туристские продукты формируют национальный туристский рынок и предложение России на мировом рынке. Для понимания значения, функций и роли туризма в регионе наиболее оптимальным является его рассмотрение через категорию территориального рекреационно-туристского комплекса.

Территориальный туристско-рекреационный комплекс как система представляет собой сочетание рекреационных учреждений и сопутствующих предприятий инфраструктуры, объединенных тесными производственными и экономическими связями, а также совместным использованием географического положения, природных и экономических ресурсов территории, занимаемой комплексом [7]. Данные условия, а также влияние многочисленных внешних факторов являются для такой сложной социально-экономической подсистемы региона, как туристско-рекреационный комплекс, основой формирования разнообразных потоковых процессов.

Современная экономическая среда сформулировала ряд предпосылок, которые свидетельствуют о необходимости поиска и внедрения инновационных инструментов и методов организации управленческих воздействий на существующие потоковые процессы в туристской индустрии. Среди предпосылок можно выделить следующие: усложнение технологических процессов, связанных с производством, реализацией и потреблением туристского продукта, в том числе увеличение номенклатуры продуктов туристской индустрии, расширение количества участников туристского рынка, существование многообразия форм и методов денежных расчетов между участниками туррынка, возрастание информационного потока, обслуживающего бизнес-процессы в туризме и т. д.

При рассмотрении туристско-рекреационного комплекса как совокупности различных отраслей (видов деятельности) возникает необходимость оценивать роль каждого элемента в общем эффекте от туризма, проанализировать взаимосвязи, степень влияния и взаимопроникновения одних отраслей в другие для того, чтобы, структурировав управленческие воздействия, обеспечить тем самым устойчивый экономический рост этого межотраслевого комплекса при оптимальном использовании всех имеющихся в регионе ресурсов.

В качестве интегрального инструмента менеджмента, направленного на управление и оптимизацию материальных потоков, потоков услуг и связанных с ними информационных и финансовых потоков, в рамках туристско-рекреационного комплекса для достижения поставленных задач возможно применение основополагающих теоретических и практических разработок и рекомендаций логистики [1]. Такой подход к управлению изучен и практикуется применительно к материальному производству. Для индустрии туризма, в силу её специфики, принципы и концепции данного подхода практически не используются.

Для туристской индустрии принципиальная новизна логистического подхода заключается в обеспечении органичной взаимосвязи между различными звеньями формирования, продвижения и реализации турпродукта, а также сквозного управления материальными и финансовыми потоками с помощью новейших информационных технологий.

Для рекреационно-туристского комплекса как объекта регионального управления внедрение логистических принципов планирования, прогнозирования и управления позволит:

- интегрировать разрозненные сферы его хозяйственной деятельности в единую ресурсопроводящую экономическую систему [1], что в свою очередь позволяет перейти от дискретного к сквозному (интегральному) планированию, управлению, регулированию производственного и связанному с ним финансовым и информационных процессов;

- повысить конкурентоспособность отечественного турпродукта на международном уровне.

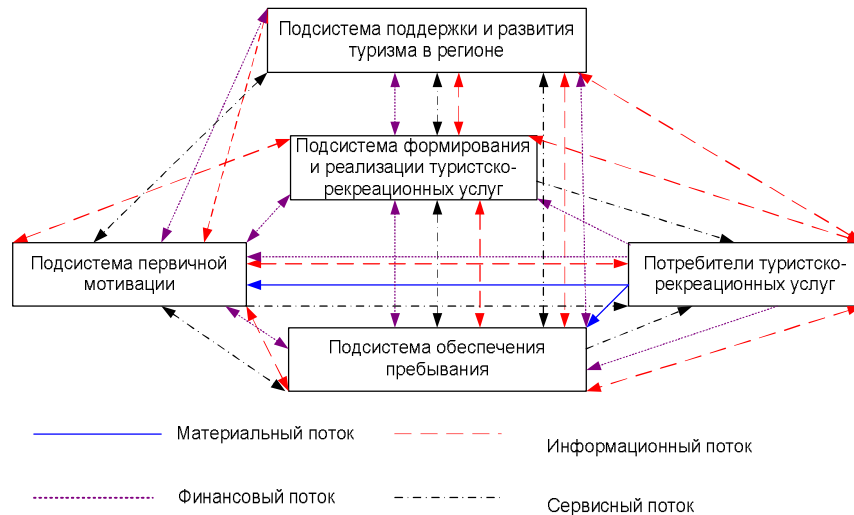
Формирование модели логистической системы управления потоковыми процессами рекреационно-туристского комплекса региона предусматривает постановку и решение ряда основных задач:

- адаптацию основных понятий логистики применительно к туризму;
- определение спектра функций логистики в туристическом бизнесе;
- определение видов, направленности, воздействия потоковых процессов на развитие и функционирование территориального туристско-рекреационного комплекса в рамках устойчивого развития региона;

- выделение основных ресурсопотоков и разработку схем и механизмов комплексного воздействия на них;

- интеграцию выделенных обособленных элементов рекреационно-туристского комплекса, выполняющих те или иные логистические функции, взаимосвязанных в едином процессе управления ресурсопотоками, в структурированную (организационно завершённую) адаптивную логистическую систему управления туризмом в регионе.

В обобщённом виде схема объектов логистического управления в рамках рекреационно-туристского комплекса представлена на рис. 1. Данная схема выполнена на основе выделения ряда элементов, взаимодействие которых определяется движением логистических потоков.



*Рис. 1. Схема объектов системы логистического управления в рамках рекреационно-туристского комплекса*

Система логистического управления представляет собой совокупность подсистем, каждая из которых в рамках территориального рекреационно-туристского комплекса отвечает за работу определённого участка, а во взаимосвязи друг с другом – работу всей системы.

Подсистема первичной мотивации прибытий представляет собой первоначальные мотиваторы туризма, ради которых туристы выбирают данный регион, среди них:

- природные особенности;
- культурные и исторические достопримечательности;
- специально созданные для привлечения туристов объекты, структуры и пр.

Подсистема обеспечения пребывания включает в себя субъекты различной организационно-правовой формы, предоставляющие услуги гостеприимства туристам по их прибытии в регион; к ним относят:

- размещение и проживание (отели и другие места коллективного проживания (дома отдыха, пансионаты, летние и детские лагеря), рыночные услуги по проживанию неформального сектора; услуги по проживанию в собственном втором доме (даче));
- общественное питание (различные типы предприятий питания);
- транспорт и связь (воздушный, железнодорожный, автомобильный (включая внутригородской), водный транспорт; прокат автомобилей; услуги связи и т. д.);
- розничную торговлю, обслуживающую визитеров (продажа специфических туристских товаров, сувениров и т. д.);
- учреждения культуры и образования, связанные с туризмом (музеи, выставки, театры и другие учреждения культуры).

Подсистема производства и реализации туристских продуктов (турпакетов и их основных компонентов) – это:

- туроператоры;
- туристские агентства;

- частные лица-организаторы собственных и заказных туров;
- экскурсионные бюро.

Подсистема поддержки и развития регионального туризма представляет собой организационное обеспечение государственными и (или) иными структурами производства и реализации регионального туристского продукта, расширенное воспроизводство региональных туристских ресурсов. Это совокупность организаций, обеспечивающих:

- организацию и управление развитием регионального туризма, в том числе на межмуниципальном уровне с учетом оптимального использования туристско-рекреационного потенциала территории;
- региональную рекламу и информацию;
- маркетинг регионального туристского продукта на федеральном и международном уровнях.

В любой управленческой системе объектом управления является совокупность разнообразных потоков по формированию, использованию, распределению соответствующих ресурсов.

Логистический ресурсный поток представляет собой взаимосвязанное, направленное движение всех ресурсов логистической системы.

При построении модели организации управленческих воздействий на потоковые процессы рекреационно-туристского комплекса выделяют материальные, финансовые, информационные и сервисные потоки.

Материальными потоками в туризме называются переезды (путешествия) граждан России, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства с целью посещения страны (места) в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью, а также поток граждан, обращающихся в турпредприятия за оформлением туристских путёвок, приобретением билетов, в посольства и ОВИРы за получением виз и т. п. [1].

Под финансовыми потоками понимается движение совокупности распределённых во времени финансовых средств, имеющее место как в рамках логистической системы, так и между логистической системой и внешней средой. Для территориального рекреационно-туристского комплекса основными финансовыми потоками являются потоки, обусловленные существованием взаимоотношений логистических посредников (турагентов) с государством, с потребителями, с производителями туристского продукта, с кредитно-банковскими компаниями и инвестирами, страховыми компаниями и др.

Потоки услуг включают в себя комплекс услуг по перевозке, размещению, питанию, экскурсионные услуги и ряд других услуг. Потоки услуг, предоставляемые с учётом качества, называются сервисными потоками.

В процессе управления (и контроля) материальными, финансовыми и сервисными потоками главенствующая роль принадлежит циркулирующей в логистической системе информации, совокупность которой представляет собой информационные потоки. По отношению к логистической системе информационные потоки можно разделить на внутренние (которые существуют внутри рекреационно-туристского комплекса и определяются характером обмена между подсистемами в процессе организации управления и обслуживания гостей) и внешние (поступающие из внешней среды).

Так как все логистические потоки тесно связаны друг с другом, то для разработки логистической системы управления рекреационно-туристским комплек-

сом региона первоочередной задачей является выявление характера и особенностей этих взаимосвязей.

Для того чтобы смоделировать эффективную работу всей логистической системы управления потоковыми процессами рекреационно-туристского комплекса, а также каждой подсистемы в отдельности, необходимо чётко определить, какие потоковые процессы должны являться объектами управления, как они взаимосвязаны и влияют друг на друга в узлах пересечения, и сформировать рекомендации по организации управленческих воздействий на них.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Гвозденко А.А.* Логистика в туризме: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2004.
2. *Иванов В.В., Волов А.Б.* Исследование современных систем управления в гостиничном бизнесе // Пять звёзд. 2001. № 2.
3. *Иванов В.В., Волов А.Б.* Логистические аспекты управления ресурсопотоками гостиничного предприятия // Пять звёзд. 2000. № 6.
4. *Иванов В.В., Волов А.Б.* Оптимизируем систему // Отель. 2005. № 3.
5. *Иванов В.В., Волов А.Б.* Оценка возможных управленческих воздействий на информационные и финансовые потоки в гостиничном бизнесе // Пять звёзд. 2000. № 5.
6. *Иванов В.В., Волов А.Б.* Формирование системы управления гостиничным предприятием // Пять звёзд. 2001. № 3.
7. *Коблова А.А.* Рекреационно-туристский комплекс как объект регионального управления / Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Экономика». 2005. № 2.
8. *Котляров Е.А.* География отдыха и туризма, формирование и развитие территориально-рекреационных комплексов. – М.: Мысль, 1978.
9. *Мироедов А.А.* Информационное обеспечение механизмов управления регионом. – М.: Финансы и статистика, 2002.
10. *Миротин Л.Б., Сергеев В.И.* Основы логистики. – М.: Инфра-М, 2000.
11. Турбизнес. 2006. № 10/142.
12. *Якименко М.В.* Формирование комплексной модели управления потоковыми процессами в рекреационно-туристском комплексе региона / Инновационные технологии в экономике и управлении. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. № 1 (1). – 291 с.