

## К вопросу об эффективной модели управления авиационными туристскими перевозками

© 2011 М.В. Гусева

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

E-mail: Magu20@list.ru

В статье рассматривается вопрос, актуальный для туристской и авиационно-транспортной отраслей. Предлагаемая автором в качестве модели управления авиационными туристскими перевозками модель трехстороннего обмена ресурсами основана на инновационной организационной среде: для агентов авиационной и туристской отрасли туристский авиационный оператор (ТАО) предлагает право использовать свои ресурсы для продажи своих продуктов, в обмен ТАО получает от агентов туристской отрасли доверие в форме участия в его проектах, а от агентов авиационной отрасли - доверие в форме передачи своих материальных ресурсов (авиапарк).

*Ключевые слова:* туризм, авиационные туристские перевозки, модель управления перевозками.

Авиационные туристские перевозки представляют собой быстро растущий рынок в условиях глобализации экономики. При этом формируется система авиационных туристских транспортных услуг как особое системное образование, состоящее из комплекса услуг, направленного на перевозку туристов воздушным транспортом, и материально-технической базы, на основе которой осуществляется указанный комплекс услуг.

Несмотря на практическую значимость сферы, исследования в данной области ограничены литературой, посвященной связи туризма и транспорта (Ю.Н. Перекрестова, С.А. Романов, Ф.А. Чудновский)<sup>1</sup>, и работами с анализом российского опыта управления системой авиационных туристских транспортных услуг (Е.Ф. Ахунзянова, И.А. Голубева, С.Н. Тращенко)<sup>2</sup>.

Кроме того, актуальность построения эффективной модели управления авиационными туристскими перевозками вызвана рядом моментов.

Во-первых, данная модель находится на стыке таких активно развивающихся сфер услуг, как воздушный транспорт и туризм, - отраслей хозяйства, от развития которых зависят многие ключевые параметры, прежде всего уровень связности национальных экономик и мирового хозяйства в целом.

Во-вторых, авиатранспорт является генератором и носителем многих пионерных тенденций как в чисто производственной, так в иных сферах - организации менеджмента, системе сервиса, подготовке кадров, НИОКР и т.д., а сама отрасль эволюционирует в гораздо более широкую категорию - авиационного бизнеса.

В-третьих, в туристских услугах получил отчетливое проявление системообразующий процесс транснационализации услуг, ведущий к своего рода "перedelу" глобального рынка туризма.

С одной стороны, обострение конкуренции между ведущими компаниями, а с другой - в ряде случаев консолидация их усилий получают выражение в неоднозначности тактики и стратегии компаний, перманентном поиске новых форм и методов организации деятельности, совершенствовании принципов и механизмов размещения подразделений, путях расширения рынков сбыта, введении различных программ лояльности для клиентов и т.д.

Отметим, что в зарубежной модели управления системой авиационных туристских транспортных услуг преобладают договорные и рыночные формы, тогда как в российской - традиционно нормативные методы. При этом рыночные методы управления в России до сих пор находятся на начальном уровне развития.

Существующие способы взаимодействия туристской и авиационной отраслей (разовое приобретение билета, покупка блока мест, заказ чартерного рейса, аренда воздушного судна) и их организационно-правовая основа очевидным образом недостаточны для масштабного и значительного повышения эффективности сферы гостеприимства. При этом, как отмечала Е.В. Костромина<sup>3</sup>, участие в туристическом бизнесе может выступать основным направлением диверсификации деятельности российских авиакомпаний на мировом рынке воздушных перевозок.

Что касается туристской отрасли, то для нее эффективны такие направления диверсификации деятельности авиакомпаний на рынке воздушных перевозок, как: 1) построение перспективной сети маршрутов региональных авиакомпаний; 2) развитие участия российских авиакомпаний в международных перевозках. Так, С.В. Ивлева указывает на особую значимость развития региональных перевозок и региональ-

ных авиакомпаний<sup>4</sup>. А опыт российских авиакомпаний “S7 Airlines” и “Аэрофлот” в области применения маркетингового подхода к управлению авиакомпаниями подтверждает целесообразность сотрудничества с зарубежными партнерами.

Исходя из вышеизложенного, мы видим необходимость в построении экономической модели создания и функционирования туристского авиационного оператора и разработки методики оценки его эффективности.

В связи с отсутствием комплексного подхода к оценке системы управления, как представляется, требуется разработка институциональной экономической модели с участием туристского авиационного предприятия и методики определения ее эффективности управления с количественными и качественными показателями и возможностью получения обобщающего показателя.

Институциональный подход и его применение в управлении раскрыты такими зарубежными авторами, как Г. Спенсер, Э. Дюркгейм, М. Вебер, Т. Парсонс, Р. Коуз, Д. Норт, О. Уильямсон, Тр. Эггертссон, Дж. Ходжсон, Ар. Алчиан, Х. Демсетц, П. Милгром, Дж. Робертс и др.

Категориальный аппарат неoinституционализма включает многие понятия социологии (доверие, привычки, традиции, мода и др.), которые интерпретируются с экономической точки зрения, в первую очередь, с целью определения их “цены” для экономического агента. Поэтому логическим продолжением неoinституциональных исследований стало формирование соответствующих направлений в экономической социологии. Наиболее интенсивно новая институциональная социология развивается в США, где создаются многочисленные концепции, авторы которых рассматривают экономические институты как социальные явления или даже как культурные ценности (П. ДиМаджио, У. Пауэлл, Н. Биггарт, М. Аболафия, В. Зелизер и др.), в Европе, в частности во Франции, где институты и ценности экономической жизни исследуются Л. Болтански и Л. Тевено.

Особая роль в анализе связей организации и рынка принадлежит британским исследователям. Это объясняется культурной близостью американцев и британцев при множестве различий, которые начинают восприниматься неoinституционалистами с особой ясностью. Британские исследователи обратили внимание на своеобразие институционального контекста экономических действий, на сравнение экономического опыта различных стран и народов. Среди них следует выделить М. Беста, М. Гиллена и Р. Уитли, которые провели детальный анализ специфических совокупностей институциональных факто-

ров в различных странах. Многие британские исследователи - П. Кларк, М. Роулинсон, С. Клегг и др. - изучали разнообразные проблемы менеджмента организаций с институциональной точки зрения.

В российской науке обращают на себя внимание прежде всего труды двух ученых, последовательно развивающих институциональную методологию анализа социально-экономических явлений, в том числе организаций и рынков - В.В. Радаева<sup>5</sup> и С.Г. Кирдину<sup>6</sup>. Первый предельно четко систематизировал базовые идеи неoinституционалистов в области экономической социологии, он же предложил оригинальную модель анализа рынков как институтов и фрагментов социально-экономической практики. Важнейшей категорией в работах С.Г. Кирдиной является институциональная матрица как особая конфигурация экономических, политических и идеологических институтов. Выделив две матрицы - “восточную” (тяготеющую к превалированию правил института организации) и западную (в основе которой лежит институт рынка), она смогла детально объяснить закономерности развития ряда социальных процессов в современном обществе.

Различным аспектам управления посвящены работы И.М. Слепенкова, Н.И. Лапина, Ю.П. Аверна, Ю.Д. Красовского, О.С. Виханского, А.И. Наумова, А.К. Мамедова, Ю.Е. Волкова, В.С. Карпичева, В.П. Пугачева и др. Названные авторы рассматривают управление с различных точек зрения, включая в свои исследования многочисленные аспекты социальной политики, организационного поведения и деятельности разнообразных субъектов рыночных отношений.

Вплотную к данной проблематике подошли специалисты по постиндустриальному, информационному обществу. В их трудах детально проанализирован процесс глобализации, связанный с расширением социального воздействия глобального рынка, выявлены базовые направления институциональной трансформации общества в современных условиях, определены тенденции развития организаций и рынков в XXI в. Родоначальниками данной парадигмы являются Д. Рисман, А. Пенти, Д. Белл. С их времен уже почти сорок лет в русле данной доктрины трудятся тысячи исследователей во всем мире. Среди отечественных ученых в данном ряду выделяется В.Л. Иноземцев<sup>7</sup>, который детально систематизировал знания в области постиндустриализма и предложил собственную концепцию “постэкономического” общества. Институциональным изменениям, связанным со становлением нового социального порядка, посвящены труды М.Г. Делягина, И.С. Милюхина, А.И. Колганова,

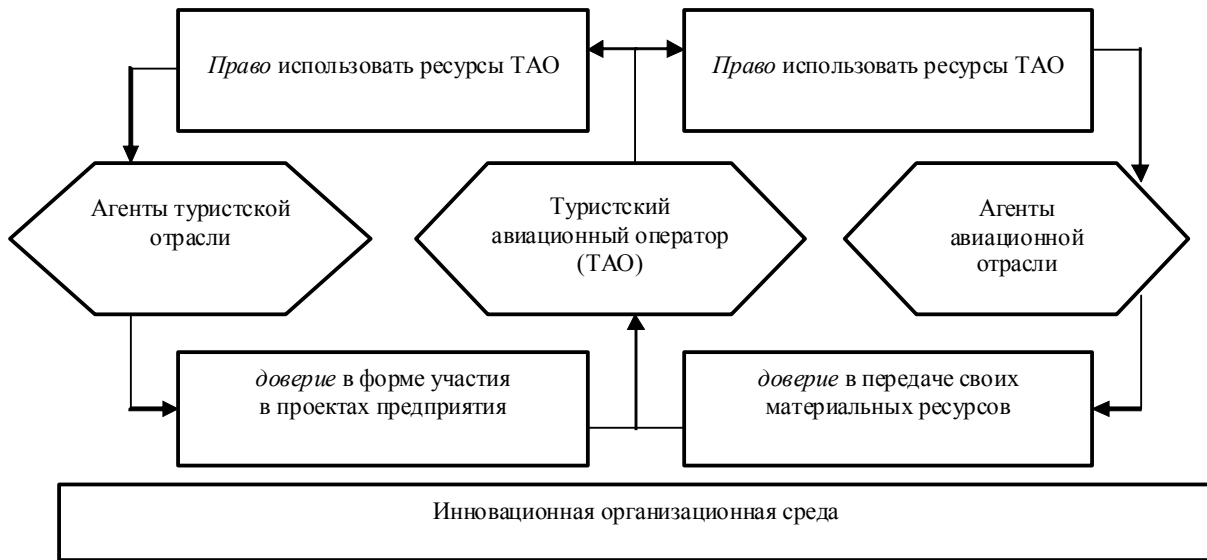
И.А. Мальковской и др. Именно данные авторы поставили вопрос о принципиальном изменении институциональных основ социального управления в последнее время.

С учетом вышеизложенного выбор модели для туристского авиационного оператора, по нашему мнению, должен быть основан на понимании положения объекта в рыночной среде - на стыке отраслей (см. рисунок).

номической, финансовой, бюджетной, социальной или экологической переменной.

К несомненным достоинствам применения индикаторов относятся следующие:

- 1) индикаторы используются для обоснования принимаемого решения посредством количественной оценки и упрощения;
- 2) индикаторы помогают интерпретировать изменения;



**Рис. Модель трехстороннего обмена ресурсами в управлении туристского авиационного оператора (ТАО)**

На рисунке видно взаимодействие, осуществляемое посредством связей одной отрасли (туристской) с другой (авиационной). При этом модель трехстороннего обмена основана на инновационной организационной среде: для агентов авиационной и туристской отрасли ТАО предлагает *право* использовать свои ресурсы для продажи своих продуктов, в обмен ТАО получает от агентов туристской отрасли *доверие* в форме участия в ее проектах, а от агентов авиационной отрасли - *доверие* в форме передачи своих материальных ресурсов (авиапарк).

В исходные данные авторской концепции определения эффективности такой модели заложены наиболее существенные показатели: “точки роста” (индикаторы развития) и временной срез. Общим принципом является определение эффективности выполнения заданных индикаторов (в процентах). Отметим, что важной научной новизной является выстраивание структуры определения эффективности по “точкам роста”.

Под индикатором в данном методе понимается характеристика объекта (выводимая из первичных данных, которые обычно нельзя использовать для интерпретации изменений), позволяющая судить о состоянии или изменении эко-

3) использование индикаторов позволяет выявлять недостатки в природопользовании;

4) индикаторы позволяют облегчить доступ к информации для разных категорий пользователей;

5) индикаторы облегчают обмен научно-технической информацией.

Использованные в методе индикаторы группируются в агрегированные индикаторы эффективности разного типа: 1) общеэкономическая эффективность; 2) бюджетная эффективность; 3) финансовая эффективность; 4) социальная эффективность; 5) экологическая эффективность; 6) научно-техническая эффективность.

Понятие “временной срез” подразумевает то, что полный временной цикл определения эффективности включает в себя три этапа: прогнозное, промежуточное и итоговое. Прогнозное определение эффективности направлено на оценку ситуации, оценку планируемых результатов, выбор наиболее эффективных мероприятий, прогнозирование затрат. Оно является объективной основой разработки стратегий любого вида.

Отметим, что указанные индикаторы определения эффективности могут варьироваться, добавляться или сокращаться.

Данный авторский комплексный метод определения эффективности модели деятельности ТАО является обобщающим для группы индикаторов, некоторые из них в отдельных случаях уже оцениваются сегодня. При этом расчет значения показателя проводится по формуле, базирующейся на определении коэффициента корреляции, куда вошли существенные данные для расчета общего показателя эффективности:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n K_i \cdot P_i}{n},$$

где  $x$  - показатель эффективности управления организацией;

$i$  - числовой показатель, присваиваемый индикаторам эффективности;

$n$  - общее число индикаторов;

$P_i$  - процент (прогнозируемый или фактический) выполнения запланированного показателя индикатора;

$K_i$  - ранжирующий коэффициент.

Коэффициенты устанавливаются экспертами, проводящими оценку, на начало временного периода и зависят от степени значимости индикатора. Достаточность количества индикаторов устанавливается в рамках обязательного использования всех агрегированных групп индикаторов.

В целом, данные анализа, проведенного автором, свидетельствуют о том, что использование институциональной модели трехстороннего обмена ТАО положительно влияет на всю систему управления туристской фирмой, проходящей процедуру диверсификации. В авторской методике «Эффективность по точкам роста» показатели определения эффективности модели ТАО выбраны таким образом, чтобы направить уси-

лия всех участников управления на решение задач эффективного развития организации.

<sup>1</sup> См.: *Перекрестова Ю.Н.* Управление транспортным обеспечением внутреннего и въездного туризма на региональном уровне: дис. ... канд. экон. наук. М., 2002; *Романов С.А.* Совершенствование организационно-экономического механизма управления туристскими транспортными услугами: дис. ... канд. экон. наук. М., 2009; *Чудновский Ф.А.* Организация транспортного обеспечения туризма: дис. ... канд. экон. наук. М., 1998; и др.

<sup>2</sup> См.: *Голубева И.А.* Развитие предпринимательских отношений туристской фирмы с авиаперевозчиками: дис. ... канд. экон. наук. Хабаровск, 2007; *Ахунзянова Е.Ф.* Повышение эффективности туристических услуг с учетом транспортной составляющей: На примере российских авиаперевозок: дис. ... канд. экон. наук. М., 2003; *Тращенко С.Н.* Организационно-экономический механизм реализации туристских услуг в интегрированной нейтральной среде на воздушном транспорте: дис. ... канд. экон. наук. М., 2003.

<sup>3</sup> *Костромина Е.В.* Управление экономикой авиакомпании. М., 2007.

<sup>4</sup> *Ивлева С.В.* Региональные авиакомпании в условиях неопределенности рынка пассажирских перевозок: дис. ... канд. экон. наук. Сыктывкар, 2006.

<sup>5</sup> *Радаев В.В.* Институциональная динамика рынков и легализация бизнеса // Истоки: Экономика в контексте истории и культуры. М., 2004. С. 262-311.

<sup>6</sup> *Кирдина С.Г.* Теория институциональных матриц (пример российского институционализма) // Постсоветский институционализм / под ред. Р.М. Нуреева, В.В. Дементьева. Донецк, 2005.

<sup>7</sup> См.: *Иноземцев В.Л.* За пределами экономического общества: постиндустриальные теории и постэкономические тенденции в современном мире. М., 1998; *Его же.* На рубеже эпох. Экономические тенденции и их неэкономические следствия. М., 2003.

Поступила в редакцию 04.05.2011 г.