

## Приоритетные направления развития регионального туристско-рекреационного комплекса

© 2012 Р.Л. Жамбекова

доктор экономических наук, профессор

© 2012 Х.В. Шеожев

доктор экономических наук, профессор

Кабардино-Балкарский государственный университет им Х.М. Бербекова,  
г. Нальчик  
E-mail: salima@list.ru

В статье обосновано, что полноценное взаимодействие и взаимовлияние, всесторонняя помощь и поддержка со стороны всех участников сферы рекреационных и санаторно-курортных услуг, а также органов государственной власти являются благоприятными условиями развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов республики.

*Ключевые слова:* региональный туристско-рекреационный комплекс развития, инфраструктура, условия развития.

Инфраструктура рекреационного и санаторно-курортного комплексов представляет собой совокупность государственных и негосударственных, общественных, образовательных и коммерческих организаций, целью которых является создание благоприятных условий развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов путем оказания всесторонней поддержки по следующим направлениям: аналитико-консалтинговому, научно-техническому, методико-технологическому, финансово-правовому, инновационно-прогностическому, эколого-экономическому, информационно-коммуникативному, организационно-управленческому.

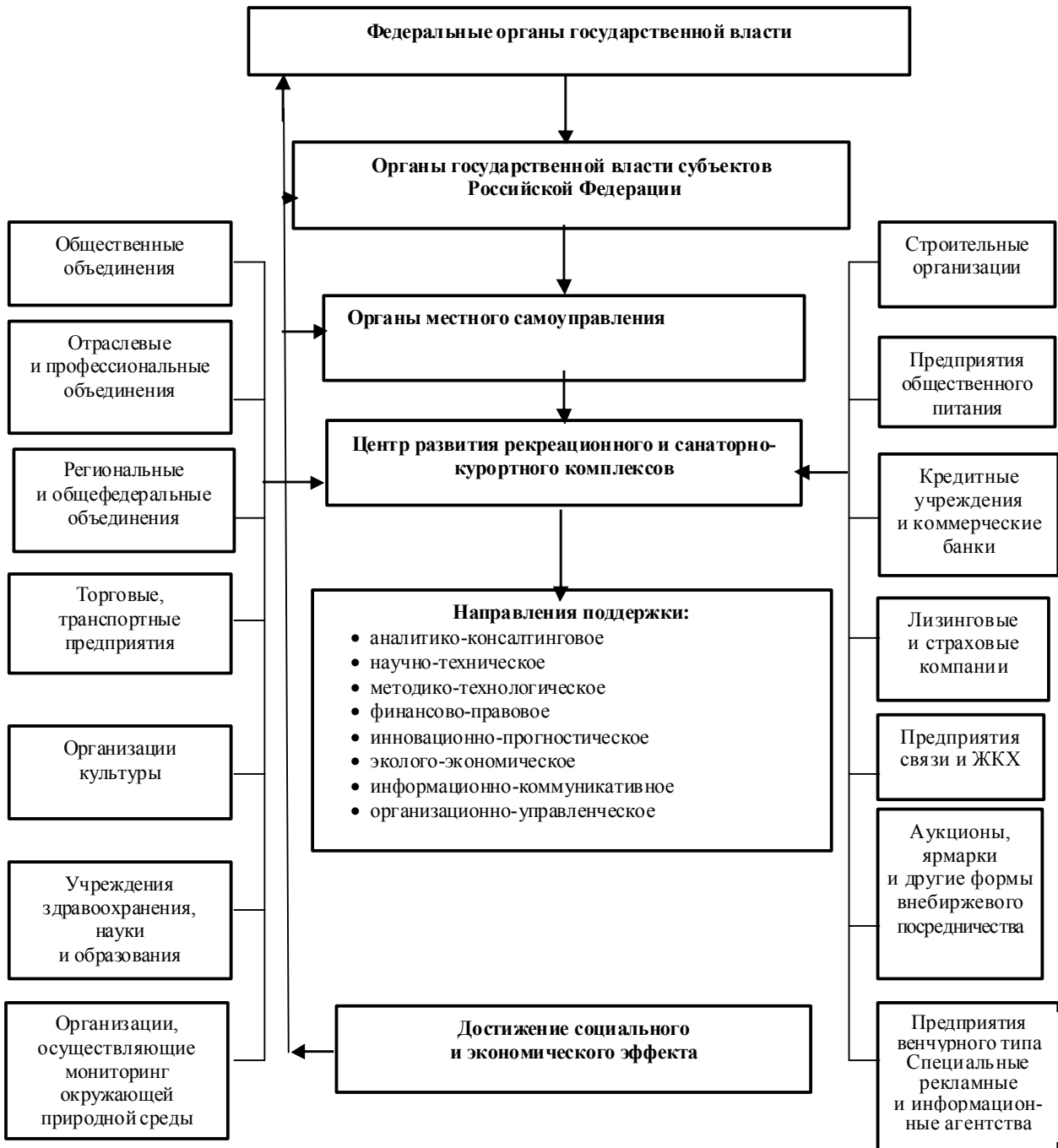
Инфраструктуру можно также представить как совокупность экономических форм, компоненты которой, взаимодействуя и взаимодополняя друг друга, придерживаются единой концепции развития, увязывают деловые отношения при всем их разнообразии в единую общность. По нашему мнению, элементами инфраструктуры рекреационного и санаторно-курортного комплексов в рыночной экономике являются: общественные объединения, отраслевые и профессиональные объединения, региональные и общенациональные объединения; организации, осуществляющие мониторинг окружающей природной среды; учреждения здравоохранения, науки и образования; организации культуры; торговые, транспортные предприятия; строительные организации; предприятия общественного питания; кредитные учреждения и коммерческие банки; лизинговые и страховые компании; аукционы, ярмарки и другие формы внебиржевого посредничества; предприятия связи и жилищно-коммунального хозяйства; специальные рекламные и информационные агентства; предприятия венчурного типа.

Качественные структурные сдвиги в рекреационном и санаторно-курортном комплексах могут быть обеспечены за счет внедрения и развития информационных технологий и решения инфраструктурных проблем внедрения информационных технологий в сферу услуг.

Разработана модель управления инфраструктурой рекреационного и санаторно-курортного комплексов (см. рисунок), направленная на реструктуризацию существующей системы, совершенствование взаимовыгодного и плодотворного сотрудничества через сеть центров развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов и на решение проблемы обеспечения необходимых условий для эффективного развития предприятий, организаций и учреждений рекреационного и санаторно-курортного комплексов.

Модель нацелена на обеспечение эффективного функционирования и развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов за счет формирования системы взаимодействия федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления через сеть центров развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов.

Положительный эффект обеспечивается за счет использования системы управления инфраструктурой рекреационного и санаторно-курортного комплексов, аккумулирующей в себе ключевые функции центров развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов: стратегическое планирование рекреационного и санаторно-курортного комплексов; прогнозирование тенденций и мониторинг развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов; организация эффективной деятельности предприятий и учреждений рекреационного и санаторно-



**Рис. Модель управления инфраструктурой рекреационного и санаторно-курортного комплексов**

но-курортного комплексов; координация оперативной деятельности рекреационного и санаторно-курортного комплексов; разработка и реализация нормативных решений; мотивация персонала предприятий и учреждений рекреационного и санаторно-курортного комплексов; контроль запланированных результатов с фактически достигнутыми и разработка мероприятий по совершенствованию.

При создании модели управления инфраструктурой рекреационного и санаторно-курорт-

ного комплексов необходимо постоянно придерживаться основных принципов ее построения – структурные элементы и звенья модели должны следовать четкой цепи команд в ходе своей повседневной трудовой деятельности или при решении внезапных проблем, которые возникают на рабочем месте. Это помогает оптимально организовать потоки информации, исключить дублирование работ и укрепить единство системы.

Комплексный анализ реального состояния и развития рекреационного и санаторно-курортного

комплексов Кабардино-Балкарской Республики позволил выявить основные факторы внешней и внутренней среды, влияющие на инфраструктурное развитие:

- факторы макроуровня, определяющие состояние экономики региона (глобализация и вступление России в ВТО, законодательство и тенденции его изменения, политическая обстановка, уровень инфляции, тенденции в сфере государственного регулирования, налоговая политика, бюджетная политика, состояние финансов, миграционная политика, объемы производства, потребления и накопления в регионе);

- факторы мезоуровня, определяющие состояние отрасли (объем валового регионального продукта и его структура, состояние рынка услуг и степень его соответствия потребностям и возможностям рекреационного и санаторно-курортного комплексов, динамика изменения цен на ресурсы рекреационного и санаторно-курортного комплексов, инвестиционный, научно-технический, инновационный и трудовой потенциал отрасли, состояние инфраструктуры);

- факторы микроуровня, определяющие состояние отдельных предприятий, организаций и учреждений рекреационного и санаторно-курортного комплексов (государственное регулирование и поддержка по осуществлению капиталовложений, используемых на модернизацию основных фондов, и капиталовложений, направляемых на расширение имеющихся и приобретение новых основных фондов, с учетом экономии рекреационных ресурсов, на реконструкцию действующих рекреационных комплексов, налаживание механизма партнерства между пользователями рекреационных ресурсов и органами государственного надзора и контроля за качеством ресурсов, на расширение кооперационных связей, внедрение обязательной системы страхования рисков, льготное кредитование развития производств рекреационного и санаторно-курортного комплексов, формирование конкурентного рынка рекреационных и санаторно-курортных услуг).

Таким образом, анализ факторов инфраструктуры региона позволяет определить оптимальные направления развития, выделить ключевые элементы и компетенции внутри каждой группы, распределить полномочия и задачи, мобилизовать ресурсы для их выполнения, что имеет следствием расширенное воспроизводство экономики региона и выведет рекреационный и санаторно-курортный комплексы на качественно новый уровень развития. С учетом выявленных проблем инфраструктурного обеспечения нами сформулированы предложения по совершенство-

ванию системы управления развитием рекреационного и санаторно-курортного комплексов.

Система управления развитием рекреационного и санаторно-курортного комплексов с точки зрения общественных интересов способна в конкретных экономических условиях обеспечить повышение уровня жизни и обслуживания населения. Внедрение данной системы основывается на ряде принципов:

- детально исследуется состояние наиболее значимых для населения услуг комплексов с целью получения данных о рыночных тенденциях и процессах для определения степени эффективности функционирования предприятий рекреационного и санаторно-курортного комплексов региона;

- используются маркетинговые аспекты и его инструментарий: исследование спроса на услуги и их предложения, позволяющее региональным и муниципальным органам управления получить достоверную информацию и повысить обоснованность принимаемых решений по поддержке предприятий, организаций и учреждений рекреационного и санаторно-курортного комплексов региона;

- объекты исследования - процессы и явления, возникающие в ходе развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов. Кроме того, в качестве объекта исследования может быть также проанализирована совокупность различных факторов (экологических, экономических, демографических, технических, политических, информационных и др.), которые оказывают непосредственное влияние на функционирование комплексов. Основными результатами исследования выступают прогнозы развития, определение факторов эффективности, выявление ключевых тенденций в будущем, возможности выхода на новые рынки, проводится анализ позиций в конкурентной борьбе;

- исследование внутренней среды предприятий рекреационного и санаторно-курортного комплексов предполагает сравнение влияния факторов внутренней среды на само предприятие с соответствующими показателями предприятий-конкурентов. Результатом данного исследования является определение направлений деятельности на будущее;

- исследование внешней среды включает в себя исследование конъюнктуры на рынке рекреационных и санаторно-курортных услуг, исследование конкурентов и покупателей;

- исследование конъюнктуры проводится с целью получения информации о возможных посредниках и партнерах. К числу посредников относятся предприятия, с помощью которых про-

изводители услуг будут иметь возможность присутствовать на выбранных рынках. К числу партнеров также следует отнести организации, которые помогут сформировать правильное представление о рынке и его субъектах - рекламные агентства, страховые компании, экспедиторские фирмы, финансовые и консалтинговые организации и др.;

- при исследовании конкурентов определяются собственные конкурентные преимущества, проводится SWOT-анализ, включающий изучение занимаемой конкурентами доли на рынке, качество сервиса и отношение потребителей. Изучается финансовый, кадровый, информационный, инновационный и управленческий потенциал конкурентов. Результат такого исследования - выявление способов, приемов и методов достижения наиболее выгодного положения на рынке относительно конкурентов, определение преимуществ перед конкурентами за счет качества предоставляемых услуг;

- исследование потребителей проводится с целью получения данных о тех факторах, которыми они руководствуются при осуществлении выбора. Для этого изучается структура потребления в том или ином регионе, тенденции покупательского спроса. Проводится разработка прогнозов ожидаемого спроса, сегментация рынка и выбор целевых сегментов;

- при проведении исследования самих услуг определяется качество, соответствие ГОСТам, технико-экономическим показателям, запросам потребителей. Результаты исследования дают возможность разработать индивидуальный перечень услуг с учетом требований рынка, повысить конкурентоспособность, провести анализ возможности оказания новых видов услуг и т.д.;

- исследование каналов сбыта преследует цель определить эффективные способы и средства скорейшего доведения услуг рекреационного и санаторно-курортного комплексов до потребителя и их реализации;

- исследование системы репутинга направлено на выявление тех средств и приемов, которые позволяют создать новый или улучшить существующий имидж предприятия рекреационного и санаторно-курортного комплексов. Такие сведения позволяют повысить эффективность сервисных коммуникаций;

- исследование рекламы и брендинга ставит целью провести оценку рекламной и брендинговой кампаний и определить перспективы их улучшения.

В качестве важнейшего элемента обеспечения системы управления развитием рекреационного и санаторно-курортного комплексов выступает соответствующая программа.

Вышеперечисленные исследования могут быть положены в основу анализа системы управления развитием рекреационного и санаторно-курортного комплексов. Процесс управления развитием рекреационного и санаторно-курортного комплексов представляет собой систему последовательных этапов. Авторы исследования предлагают выделить следующие этапы управления развитием:

1. Определение целей развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов.

2. Выявление проблемы и разработка решения выявленной проблемы.

3. Формирование системы индикаторов (показателей) с учетом принятого решения.

4. Создание информационной базы.

5. Разработка рабочего инструментария и анализ полученной информации.

6. Формулировка выводов и разработка направлений совершенствования управления развитием рекреационного и санаторно-курортного комплексов.

На 1-м этапе происходит определение исходных сценарных условий, осуществляется общая постановка задач. Цель вытекает из направлений развития.

На 2-м этапе цель, сформулированная на 1-м этапе, детализируется на ряд мелких задач. Далее необходимо осуществить выбор способа (метода) решения проблемы, сформулированной на 1-м этапе.

На 3-м этапе формируется необходимая система показателей, требуемая для конкретного исследования.

На 4-м этапе происходит создание информационной базы из различных источников.

Разработка рабочего инструментария предполагает определение круга методов и приемов, направленных на решение конкретных задач, поставленных на 2-м этапе. К числу методов и приемов рабочего инструментария в данном случае можно отнести: построение дерева целей, системный анализ, линейное программирование, экономико-математическое моделирование и др.

Формулировка выводов и разработка направлений совершенствования управления развитием рекреационного и санаторно-курортного комплексов является одним из аналитических этапов, требующих аргументированного обоснования, полностью отражающего сущность и результаты исследования.

На основании вышеизложенного авторы исследования предлагают схему дерева целей развития рекреационного и санаторно-курортного комплексов.

Внедрение системы управления позволит:

- 1) определить показатели использования потенциала системы управления, рассчитать пла-

нируемые и возможные показатели влияния системы управления на развитие рынка услуг;

2) провести сравнение планируемых и возможных показателей влияния системы с фактически достигнутыми;

3) на основе рассчитываемых показателей оценить степень воздействия предприятия, организации, учреждения рекреационного и санаторно-курортного комплексов на рынок услуг;

4) повысить конкурентоспособность предприятия, организации, учреждения рекреационного и санаторно-курортного комплексов и обеспечить эффективность функционирования;

5) создать баланс интересов региональных властей, производителей, потребителей, обеспечивая тем самым устойчивое воспроизводство экономики региона.

Таким образом, в современных условиях увеличиваются потребности населения в качественных ресурсах рекреационного и санаторно-курортного комплексов. При этом особое значение приобретает информация о динамике цен, конъюнктуре рынка услуг рекреационного и санаторно-курортного комплексов, прогнозах объемов спроса, коммерческих и технологических данных на рынке услуг, условиях их оплаты, предоставления и др. Целесообразно создание единой информационной сети, которая обеспечивает интеграцию всей компьютерной системы рекреационного и санаторно-курортного комплексов. Кроме того, необходимо обеспечение обратной связи органов управления и научно-исследовательских учреждений с производителями рекреационных и санаторно-курортных услуг с

целью выработки рациональных мер республиканской экономической политики.

Лишь полноценное взаимодействие и взаимовлияние, всесторонняя помощь и поддержка со стороны всех участников сферы рекреационных и санаторно-курортных услуг, а также органов государственной власти, способно многократно улучшить сложившуюся ситуацию в республике.

1. *Ансофф И.* Стратегическое управление. М., 1989.

2. *Аппоев Р.К.* Модернизация регионального туристско-рекреационного комплекса в условиях рыночных преобразований (на материалах КЧР): автореф. дис. ... канд. экон. наук. Кисловодск, 2004.

3. *Ветитнев А.М.* Маркетинг санаторно-курортных услуг. М., 2001.

4. *Ветитнев А.М., Боков М.А., Узрюмов Е.С.* Конкурентоспособность санаторно-курортных организаций. Сочи, 1999.

5. *Ветитнев А.М., Журавлева Л.Б.* Курортное дело. М., 2000.

6. *Калов З.А., Куриаева Ф.М.* Анализ состояния и перспективы развития курортно-рекреационного комплекса Кабардино-Балкарской Республики // *Фундаментальные исследования*. 2006. □ 10.

7. *Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкенз Д.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. М., 1998.

8. *Сморodin С.А., Шеожев В.Х.* Туризм в системе стратегического развития региональной экономики. Нальчик, 2008.

9. Стратегия развития Кабардино-Балкарской Республики до 2022 года. М., 2007.

10. *Свиридов Д.* Общие принципы маркетингового анализа рынка туристских услуг. URL: <http://www.marketing.spb.ru>.

*Поступила в редакцию 04.01.2012 г.*