

UDC 334

MODERN TRENDS OF TRAVEL INDUSTRY MANAGEMENT DEVELOPMENT: PROSPECTS AND INNOVATIVE APPROACHES

Sergey V. Arzumanov

Tourist company «Geo-Tour»

Navaginskaya street 14, Office 33, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000, Russia

Sochi State University for Tourism and Recreation

Sovetskaya street 26a, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000, Russia

PhD (Economy), associate professor

E-mail: geotur-geotur@yandex.ru

The article considers modern trends in tourism management development, specifies problems of competitive workforce capacity training in Sochi travel industry.

Keywords: management, tourism, management, Sochi.

Управление появилось вместе с людьми. Там где хотя бы два человека объединялись в стремлении достичь какой-либо общей цели, возникала задача координации их совместных действий, решение которой кто-то из них должен был брать на себя. В этих условиях он становился руководителем, управляющим, а другой – его подчиненным, исполнителем.

На всех этапах становления общества проблема менеджмента стояла довольно остро и многие люди пытались решить ее но их труды носили разрозненный характер и не составляли обобщенной теории. В работе менеджера много привлекательных сторон: она предоставляет большие возможности для развития личности, придает человеку достоинство, является захватывающей и увлекательной. Менеджеру приходится часто решать сложнейшие задачи в условиях критических ситуаций и неопределенных перспектив [1].

В прошлом на должность менеджеров старались подобрать людей с ярко выраженными диктаторскими замашками, поскольку рабочие были в большинстве своем покорной, малообразованной, безликой массой и наилучшим способом обращения с ними считалось принуждение. В этих условиях формула действий управляющего была: «бизнес – есть бизнес, работай, не рассуждая».

С пониманием того, что рабочих нужно не принуждать к труду, а поощрять, изменились и требования к управляющим. Главным их достоинством стала способность играть роль главы семьи, который по-отечески относится к подчиненным, действуя по формуле: «твердость, но справедливость». Все это, безусловно, помогло снять многие проблемы и, прежде всего, антагонизм между рабочими и менеджерами.

Кризисные ситуации, все больше и больше потрясавшие западную экономику, потребовали от управляющих новых качеств. Просто ужиться с людьми было не достаточно – взаимодействие нужно было обеспечить надежной материальной базой, которую создавал надежный бесперебойный сбыт товаров. Это потребовало от менеджера еще и маклерских способностей.

И, наконец, сегодня фирмы выросли настолько, что единоличное управление ими стало практически невозможным. Кроме того, у руководителей добавилось и много внешних функций, в том числе взаимодействие с партнерами, профсоюзом, государственными и политическими деятелями. Каждым направлением занимался самостоятельный управляющий, поэтому глава корпорации становился менеджером-организатором, основная обязанность которого – координировать деятельность группы менеджеров.

Выполняя эту обязанность, современный менеджер выступает в нескольких ипостасях. Во-первых, это управляющий, облеченный властью, руководящий большим коллективом людей. Во-вторых, это лидер, способный вести за собой подчиненных, используя свой авторитет, высокий профессионализм, положительные эмоции. В-третьих, это – дипломат, устанавливающий контакты с партнерами и властями, успешно преодолевающий внутренние и внешние конфликты. В-четвертых, это – воспитатель, обладающий высокими нравственными качествами, способный создать коллектив и направляющий его развитие в нужное русло. В-пятых, это – инноватор, понимающий роль науки в современных условиях, умеющий оценить и без промедления внедрить в производство то или иное изобретение или рационализаторское предложение. В-шестых, это – просто человек, обладающий высокими знаниями и

способностями, уровнем культуры, честностью, решительностью характера и в то же время рассудительностью, способный быть во всех отношениях образцом для окружающих.

Профессия менеджера в сфере туризма становится все более востребованной малым бизнесом. Изменение отношения к качеству сервиса диктует новые требования и к качеству персонала. Олимпиада-2014 в г. Сочи, ее инфраструктура потребуют увеличения количества специалистов. Перед системой подготовки кадров для Олимпийской столицы особенно остро встают задачи, связанные с удовлетворением текущих потребностей экономики города в квалифицированных специалистах, подготовленных с учетом интеграции Российской Федерации в мировое экономическое пространство. Для формирования в Сочи конкурентоспособного кадрового потенциала необходимо обеспечить развитие многоступенчатой, непрерывной системы подготовки и повышения квалификации кадров для туристической индустрии в области менеджмента. Выпускники вузов, приходящие в индустрию, должны понимать, что работа, в отличие от учебы, не является суммой отметок, среди которых могут быть и хорошие и плохие. Они несут полную ответственность за результаты своего труда с первого дня своей работы. Можно даже сказать, что они «обладают всей полнотой ответственности» по отношению к своим клиентам.

На фоне общего спада международного выездного туризма, который еще не в полной мере оправился от кризисного 2009 года, особое значение приобретает туризм внутренний. Несмотря на сокращение потребительских расходов, учитывая специфику и обширную географию нашей страны, внутренний туризм может ожидать динамичное развитие. Для субъектов Федерации, расположенных в Северных территориях и за Уралом, вопрос отдыха столь же жизненно важен, как и обеспечение питанием и первым необходимым. Особенно это касается семейного отдыха. Можно с уверенностью сказать, что внутренний туризм ждет новый виток развития. Конечно, в первую очередь будут востребованы турпродукты эконом класса и частный сектор.

Однако благодаря эффекту мультипликатора в экономике, курорты черноморского побережья могут рассчитывать на приток денег в регион в летний период. Как это ни парадоксально, но в моменты кризиса в экономике в среде малого и среднего бизнеса срабатывает эффект «Лягушки». Вместо того чтобы опустить руки и плыть по течению, люди из последних сил пытаются развивать бизнес в малых объемах. Сегодня, даже небольшие гостиницы на 20–30 номеров понимают, что в портье должен работать профессионал с высшим образованием. Такой специалист становится «козырной картой», конкурентным преимуществом малой гостиницы.

Сегодня, когда крупный бизнес становится неповоротливым и отяжеленным финансовыми обязательствами и кредитами, малый бизнес получает уникальный шанс на развитие. Профессия менеджера в сфере туризма становится востребованной малым бизнесом. Изменение отношения к качеству сервиса диктует новые требования и к качеству персонала.

Учитывая особенности функционирования предприятий индустрии туризма следует отметить, что менеджер в туризме должен быть не только хорошо подготовленной и высокообразованной, но еще и творческой личностью. От него требуется не только верить в свои творческие способности, но и ценить такие способности в других, уметь их мобилизовать и использовать, преодолевая все встречающиеся на пути препятствия. Для этого необходимо быть настойчивым, испытывать потребности в переменах, уметь порывать с традициями, воспринимать новые идеи и новаторские решения, систематически ими пользоваться. Творческий руководитель обычно работает с группами, используя метод мозговой атаки, поощряет свободное выражение эмоций и идей и непрестанно учится, в том числе и на собственных ошибках.

Творчество немислимо без способности находить информацию и делиться ею с подчиненными, прислушиваться к окружающим независимо от того, кто они, держать себя откровенно с коллегами, добиваться обратных связей, не отгораживаться от того, что угрожает устоявшимся взглядам на мир, ставя при этом все под сомнение, понимать позицию других, везде находить людей, представляющих хоть какой-то интерес для фирмы.

Олимпиада является островком благополучия в сегодняшнем мире. Государственные гарантии финансирования Олимпиады превращают отрасль в надежное место для инвестиций. Олимпиада и ее инфраструктура потребуют увеличения количества специалистов в разы. Диплом специалиста в области туризма станет конвертируемой валютой.

После Олимпиады диплом специалиста по туризму станет общепризнанным во всех странах мира. Олимпиада – это высший пилотаж в области сервиса. Специалисты,

обслуживающие Олимпиаду, будут котироваться во всем мире. Опыт проведения и организации сервиса на таких мероприятиях как Олимпиада приравнивается к уникальному.

Молодежь, определившая свою судьбу в туризме, именно сейчас получает шанс проявить себя на все сто. Олимпиада потребует неординарных решений, смелости и глубокого профессионализма. Специалисты, прошедшие Олимпиаду, будь то летнюю или зимнюю, высоко ценятся в индустрии туризма по всему миру. Развитие туризма в будущем будет полностью зависеть от подготовки кадров.

Сегодня гостиничный бизнес не перестает удивлять мир роскошью отелей. Пяти звезд уже не хватает. ОАЭ строят первый в мире десятизвездочный отель. По прогнозам Мирового банка в условиях глобального экономического кризиса только нефтяной бизнес и туризм ждут относительно благоприятные времена.

Развитие ресторанного бизнеса, появление ресторанов новой формации так же требует подготовки высококвалифицированных специалистов. Питание в туризме – это неотъемлемая часть комфортабельного, полноценного отдыха. Понятие качества в ресторанном бизнесе неотделимо от понятия «ресторанный продукт». Как известно, одной из составляющих ресторанного продукта является персонал. Именно от его подготовленности, профессионализма зависит качество всего «ресторанного продукта».

Инфраструктура туризма копируется по всему миру. Никого нельзя удивить комфортом и уютом. ОБСЛУЖИВАНИЕ, СЕРВИС, УРОВЕНЬ ГОСТЕПРИИМСТВА – вот что является сегодня и в ближайшем будущем основой развития турбизнеса. Конкурентное преимущество будут получать предприятия индустрии, имеющие команду профессионалов.

Командообразование, взаимозаменяемость специалистов – вот тот краеугольный камень успешности в индустрии туризма. Менеджер в области туризма станет в ближайшие десять лет одним из самых востребованных на рынке труда. Особенно это актуально для 4 новых бурно развивающихся экономик мира – Россия, Индия, Бразилия и Китай.

Эффективное развитие индустрии гостеприимства города Сочи, обусловленное победой в гонке за проведение зимних Олимпийских игр 2014 года, предъявляет высокие требования к уровню подготовки кадров в данной сфере.

Для формирования в Сочи конкурентоспособного кадрового потенциала необходимо обеспечить развитие многоступенчатой, непрерывной системы подготовки и повышения квалификации кадров для туристической индустрии, предусматривающей:

- профессиональное обучение молодежи в учреждениях среднего профессионального образования по профессиям и специальностям, связанным с туристским, гостиничным и ресторанным бизнесом;
- регулярное обязательное повышение квалификации работников туристической индустрии и преподавателей с прохождением практики;
- дальнейшее расширение и развитие учебно-производственной тренинговой базы;
- формирование и постоянную актуализацию отраслевого заказа на потребность в специалистах разного уровня образования с учетом реализации городских целевых программ развития туризма, расширения и модернизации его материально-технической базы;
- совершенствование образовательных стандартов к должностям работников туристической индустрии;
- использование зарубежного опыта по внедрению новейших методов обучения.

Кроме этого, следует учитывать, что развитие индустрии гостеприимства Сочи, осуществляемое в соответствии с Федеральной программой развития города, предусматривает увеличение почти в несколько раз номерного фонда в гостиничном сервисе, посадочных мест в предприятиях питания и т.д. Количество рабочих мест в гостиничном хозяйстве и ресторанном бизнесе также увеличится и с учетом значительного расширения сектора высококлассных отелей.

Перед системой подготовки кадров для Олимпийской столицы особенно остро встают задачи, связанные с удовлетворением текущих потребностей экономики города в квалифицированных специалистах, подготовленных с учетом интеграции Российской Федерации в мировое экономическое пространство. Вступление России во Всемирную торговую организацию (ВТО) приведет к необходимости учета дополнительных требований к функционированию туристической индустрии, уже принятых международным сообществом.

Примечания:

1. См. подробнее: Романова Г.М., Боков М.А., Шарафутдинов В.Н. Методические основы расчета интегрированного показателя уровня развития туристского центра мирового уровня (ТЦМР) как основы для разработки стратегии маркетинга // Вестник СГУТиКД. 2008. № 1–2. С. 6–26; Петрова С.В. Перспективы развития города Сочи как крупного туристского центра // Былые годы. Черноморский исторический журнал. 2007. № 4. С. 3–6; Анисимова Н.Н., Угрюмов Е.С. Проблемы формирования региональной системы поддержки малого бизнеса в сфере услуг в условиях подготовки и проведения зимней олимпиады 2014 года // Вестник СГУТиКД. 2007. № 1-2. С. 90–97; Видищева Е.В., Потапова И.И. Особенности формирования имиджа города сочи // Вестник СГУТиКД. 2009. № 3. С. 82-87; Глушенков А.В. О, дайте отдыху... простора. проблемы инновационного развития курортов азово-черноморского побережья // Российское предпринимательство. 2006. № 9. С. 151-154; Ivanova E.A. Financial risks insurance in Russian travel industry // European researcher. 2011. № 3. С. 315-318; Левченко Т.П., Баранова А.Ю. Теоретические положения управления инвестиционной деятельностью в индустрии гостеприимства территориального образования туристско-рекреационной специализации // Вестник СГУТиКД. 2010. № 1. С. 60-65; Мордовченков Н.В., Рыбаков Р.А. Теоретические основы формирования современной инфраструктуры маркетинга в туризме // Вестник СГУТиКД. 2009. № 2. С. 16-20; Самарский В.И. Направления развития предпринимательства в санаторно-курортной сфере // Российское предпринимательство. 2011. № 1-1. С. 135-139; Симонян Г.А. Сфера услуг как стратегический фактор интенсивного развития региона // Вестник СГУТиКД. 2011. № 1. С. 53-56; Татаринов А.А., Герун Д.В. Механизм особых экономических зон как средство реализации региональных инвестиционных проектов в туризме // Региональная экономика: теория и практика. 2009. № 27. С. 16-21; Цацулина И.А. Некоторые проблемы инвестиционной деятельности в туристической отрасли российской экономики // Теория и практика общественного развития. 2009. № 3-4. С. 306-308; Чуваткин П.П., Самарский Д.В. Вбираем лучшее... для вас. влияние инноваций на развитие туризма // Российское предпринимательство. 2006. № 10. С. 16-19; Догонадзе Ш.А., Догонадзе С.Ш. Особенности использования современных моделей принятия управленческих решений в государственном управлении // Научный журнал Власть и общество (история, теория, практика). 2008. № 4. С. 28–54.

УДК 334

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ МЕНЕДЖМЕНТА
В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА: ПЕРСПЕКТИВЫ
И ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ**

Сергей Валерьевич Арзуманов

Туристическая фирма «ГЕО-ТУР»
354000, г. Сочи, ул. Навагинская, 14, офис 33
Сочинский государственный университет туризма и курортного дела
354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Кандидат экономических наук, доцент
E-mail: geotur-geotur@yandex.ru

В статье рассматриваются современные направления развития менеджмента в туризме. Определены проблемы формирования в Сочи конкурентоспособного кадрового потенциала в индустрии туризма.

Ключевые слова: менеджмент, туризм, управление, Сочи.