

**ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ СТРУКТУРЫ  
УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ**

---

Применение системного подхода в экономических исследованиях не предполагает использование единственно философских или общенаучных методов. Так, возможность достаточно адекватного описания туристического предприятия как системы статистического характера определенными параметрами и изучения ее как процесса, естественно, связана с необходимостью использования математических методов.

Говоря о *методах моделирования*, надо прежде всего отметить, что системный подход и моделирование тесно взаимосвязаны. Системный подход имеет основополагающее значение при изучении объектов с помощью моделирования. Обязательной предпосылкой моделирования является рассмотрение объектов исследования именно как систем. Соответствие модели оригиналу может помочь расширению знаний об исследуемом объекте, если это соответствие будет установлено между определенными сторонами (между элементами, свойствами, отношениями) модели и оригинала.

Системы можно разделить на органичные и ограниченные. Туристической отрасли присущи основные *свойства органичной системы*.

Первым из таких свойств является наличие в последней не только структурных, но и генетических связей, простейшие проявления которых следующие: продолжающееся бесперебойное функционирование системы при смене (полной или частичной) персонала; передача некоторых функций от одних органов другим; использование положительного опыта, накопленного отдельными элементами системы, системой в целом; способность применения научных рекомендаций и т. п.

Второе свойство органичной системы — наличие не только связей координации (взаимодействия элементов), но и связей субординации, обусловленных происхождением одних элементов от других, возникновением новых связей и т. п. Существование этого признака у системы субъектов туристической отрасли вряд ли может вызывать сомнения.

Третье свойство органичной системы — наличие в ней особых управляющих механизмов, через которые структура целого воздействует на характер функционирования и развития частей. Такой механизм в виде системы норм, органов управления безусловно имеется в системе управления туристической отраслью.

Четвертый признак органичной системы состоит в том, что основные свойства ее частей (элементов) определяются закономерностями деятельности, структурой целого. Зависимость между системой и ее компонентами столь тесна, что элементы системы лишены способности к самостоятельному существованию. Туристическое предприятие как часть туристической отрасли не сможет осуществить поставленные экономические цели без совместной работы с другими поставщиками туристических услуг или без четко налаженной правовой базы.

Пятое свойство органичной системы заключается в том, что в процессе ее развития происходит качественное преобразование частей вместе с целым. Первичные компоненты внутри системы претерпевают трансформации, которыми определяется их современная форма.

Наконец, шестой признак органичной системы — это существование внутри целого своеобразных блоков (подсистем). Их гибкая приспособленность к выпол-

нению команд системы внутреннего управления основана на том, что элементы подсистем имеют возможности выбора решений, иначе, определенное число степеней свободы. Следовательно, жесткая детерминированность связи подсистем между собой и с целым реализуется через отсутствие однозначной детерминации в поведении элементов системы.

Проведенный анализ приводит к выводу, что совокупность субъектов туристической отрасли действительно является системой (причем органичной) и указывает на основные признаки субъекта.

С позиции системного подхода управление отраслью может быть представлено как совокупность элементов, находящихся во взаимосвязи и взаимодействии и образующих структуру, внутреннюю организацию системы управления.

При анализе системно-структурного аспекта туристической отрасли могут быть выделены: управляющая подсистема (органы управления); управляемая подсистема (туристические предприятия); подсистема туристических продуктов, формы и методы их реализации; информационная подсистема; правовая подсистема.

В управляющую подсистему входят различные органы и организации, осуществляющие управление отраслью в Республике Беларусь. К их числу относятся: Совет Министров, Министерство спорта и туризма, Национальное агентство по туризму, местные администрации.

Объект воздействия, или управляемую подсистему составляют туристические предприятия и производимые ими продукты — туры.

Информационную подсистему образуют сведения, характеризующие туристические предприятия, а также сведения о деятельности различных органов других предприятий и организаций. Объем и содержание информации в значительной степени определяют качественный уровень туристических услуг. В свою очередь объем последних определяется уровнем развития отрасли.

Правовую подсистему образуют нормы действующего законодательства, регулирующие деятельность всех подсистем.

Важной стороной существования туристической отрасли как системы является системно-функциональный аспект, отражающий ее деятельный характер. Основным социальным назначением рассматриваемой системы управления туризмом является создание оптимальных условий для развития этой отрасли экономики в Республике Беларусь. Можно сказать, что ее генеральной функцией является деятельность туристических предприятий по выявлению и удовлетворению туристских потребностей.

К числу основных функций системы управления туризмом также следует отнести: изучение рынка спроса и предложения, маркетинговый прогноз, разработку и планирование развития отрасли, координацию деятельности субъектов туристической отрасли, контроль за выполнением этих функций.

Целесообразно рассмотреть такой элемент управляемой подсистемы, как туристическое предприятие. Как часть туристической отрасли оно не сможет осуществить поставленные экономические цели без совместной работы с другими туристическими предприятиями, поставщиками услуг или без четко налаженной правовой базы.

Можно утверждать, что субъект туристической отрасли — это орган, который:

- целенаправленно осуществляет деятельность;
- способен воспринимать и использовать опыт системы;
- строит свое поведение в соответствии с командами “управляющего механизма” системы;
- связан с другими субъектами системы по горизонтали (координация) и по вертикали (субординация);
- способен к качественным преобразованиям вместе с системой;
- обладает возможностями выбора линии поведения, определяемыми конкретными состояниями субъекта воздействия и пределами, заданными системой.

Система представляется как множество элементов, на которых реализуется заранее известное отношение с фиксированными свойствами.

Между тем с точки зрения системы важно не то, каков субстрат элемента, а что делает, чему служит элемент в рамках целого. В системе, представляющей органическое целое, он — минимальная единица, способная к относительно самостоятельному осуществлению заданной функции.

Принципы организации систем — устранение дисфункций и сосредоточение функций — тесно связаны между собой. Всякая управляющая система взаимодействует с изменяющейся средой; интересующая нас система имеет дело с особенно сложной средой. Для того чтобы выполнять основную функцию в условиях изменения внешней среды, система нуждается в постоянном регулировании функций образующих ее элементов, т.е. во внутреннем управлении. Организация последнего направлена на достижение двух основных целей.

Во-первых, требуется обеспечить такое соотношение элементов друг с другом, при котором одни в процессе функционирования не вносили бы помех в деятельность других. Данный способ поддержания организации может быть назван принципом нейтрализации дисфункций. Он играет важную роль в организации системы субъектов туристической отрасли.

Во-вторых, функция системы субъектов туристической отрасли не просто подчинена функции другого уровня, но является условием ее отправления. Такая закономерность называется принципом сосредоточения функций. Последний означает, что деятельность системы функциональна постольку, поскольку она организована в русле планомерно осуществляемых мероприятий общего социального развития и не может вступать в противоречие с этими мерами. Иначе говоря, внутреннее управление системы субъектов туристической отрасли должно организовываться с тем расчетом, чтобы эта система в меру своих сил и возможностей способствовала наиболее оптимальному выполнению главной функции социального управления.

Функции системы туристических предприятий не должны препятствовать нормальной работе других подсистем социального управления, т.е. деятельности предприятий, учреждений и организаций других отраслей.

Системный подход к совокупности субъектов туристической отрасли вскрывает особую важность исследования природы связей между элементами системы и роли этих связей в обеспечении ее эффективного функционирования.

Связи управления в системе туристических предприятий и в стоящей над ней системе управления данной отраслью порождаются, обеспечиваются и развиваются не самими этими системами, а метасистемой, каковой в данном случае является общество в целом. Именно оно через управляющие звенья формирует программу действий по удовлетворению своих потребностей и способ их реализации, т.е. общую схему такого процесса. В свою очередь объективные потребности метасистемы, выраженные в общей схеме процессов, становятся предпосылкой и базой взаимодействия туристических предприятий. Иными словами, спрос рождает предложение, а предложение — спрос.

Четкое выполнение каждым субъектом хозяйствования возложенных на него обязанностей является необходимым условием бесперебойного и эффективного функционирования системы.

Все звенья управления туристической отраслью тесно связаны между собой, взаимодействуют и в совокупности создают упорядоченную систему, которой свойственны динамичность, относительная устойчивость, саморегуляция, взаимозависимость функций и компонентов. Она имеет управляющие и управляемые звенья, региональные и ведомственные структурные подразделения, располагает различными источниками получения и каналами передачи информации, организационными и иными формами, в которых протекает туристическая деятельность.

При оценке эффективности функционирования системы управления туризмом целесообразно исходить из основных положений теории управления. В

этой связи исследуются важнейшие показатели, интегрирующие систему и обеспечивающие ее результативность, — степень достижения цели, ради которой система создана. Отмечается, что эффективность управления отраслью зависит от многих внешних и внутренних факторов, к которым прежде всего следует отнести организованность самой системы, совершенство ее структуры, высокую правовую, ресурсную и иную обеспеченность. Важное регулирующее воздействие оказывает уровень руководства всеми звеньями системы, который во многом определяется информационной базой, полнотой и достоверностью полученной информации об исследуемых явлениях. С учетом указанных особенностей, функциональных, региональных и других взаимозависимостей определяется специфика управления информационными потоками в сфере туризма, исследуются стадии процесса управления и высказываются рекомендации по повышению его эффективности.

Функционирование системы управления туризмом происходит в сложных условиях непрерывно изменяющейся среды, в связи с чем принципиальное значение приобретают характер и уровень взаимодействия между ее звеньями, а также с субъектами других родственных и соподчиненных систем при решении общей цели — развития туризма в стране.