

# Системный подход в туристской системе управления

Лекция 3

- ▶ Системный подход стал необходимым инструментом управления во всех отраслях и уровнях экономики.
- ▶ Проблема состоит в научном осмыслении системного подхода, что может быть достигнуто с помощью положений общей теории систем и теории управления.
- ▶ Развитие туризма как отрасли экономики объективно требует разработки научно-теоретической базы.
- ▶ В настоящее время деятельность субъектов туризма преимущественно основывается на имеющемся опыте, но в большей мере - на положениях законодательных актах.

- ▶ Туризм характеризуется весьма большой сложностью и эта сложность обусловлена тем, что потребителями туристических услуг является человек как индивидуум каждый со своими субъективными потребностями и восприятием их качества.
- ▶ Именно поэтому в туризме большую роль играет правовое регулирование, что заставляет туристические фирмы в своей деятельности ориентироваться на правовые требования.
- ▶ Однако законодательные акты не в состоянии заменить собой теоретические основы туризма.
- ▶ Отсюда следует императив - туристические фирмы в своей деятельности должны строго следовать требованиям теории, естественно, в рамках действующих законодательных актов.
- ▶ Выполнения данного императива является необходимым условием достижения высокой эффективности туризма.

- ▶ С точки зрения теории, туристическая деятельность есть совокупность процессов и операций, которые являются объектом управления или туристического менеджмента.
- ▶ Данное обстоятельство дает основание говорить о специальной туристической системе управления.
- ▶ Туристическая система управления равнозначна системе управления туристической деятельностью или система управления туризма.
- ▶ Отсюда возникает необходимость разработки теории туристической системы управления с позиций общей теории систем - системологии. Теоретической основой такой системы являются положения науки об управлении - кибернетики.
- ▶ Согласно теории управления, управлять, возможно, только системами, иными словами, для того чтобы управлять должна быть сформирована система.
- ▶ Таким образом, туризм, особенно на микроэкономическом уровне, должен функционировать как система.

▶ Система представляет собой множество взаимосвязанных элементов, функционирующих для достижения общей цели. Из этого определения следуют признаки системы:

- 1) наличие множества элементов; понятие множества употребляется в математическом смысле. Множество - нечто многое, воспринимаемое как единое целое;
- 2) элементы должны быть взаимосвязаны между собой, что означает - объектами изучения и управления являются не только элементы, но и связи между ними;
- 3) все элементы являются функционирующими, то есть они и каждый в отдельности выполняют свою определенную роль (следовательно, в системе не должно быть лишних и недостающих элементов);
- 4) наличие общей цели, что определяет такие свойства системы как единство и целостность.

▶ Все туристические системы, локализованные и оформлены как соответствующие структуры, относятся к классу так называемых «больших» систем, которые характеризуются:

- 1) наличием общей цели;
- 2) делением системы на относительно большие части - подсистемы;
- 3) возможностью оценить качество функционирования каждой подсистемы в зависимости от прилагаемых управляющих воздействий;
- 4) оценкой качества функционирования всей системы в зависимости от качества функционирования каждой подсистемы;
- 5) наличием развитых внутренних и внешних связей;
- 6) иерархической структурой управления;
- 7) наличием людей в системе в качестве функционирующих элементов.

- ▶ Большие системы обладают качеством именуемым эмерджентностью.
- ▶ Эмерджентность - способность системы порождать новые дополнительные качества, не выводимые из составляющих её частей.
- ▶ Большая система - есть нечто большее, чем сумма её составляющих элементов.
- ▶ Любая туристическая система состоит из систем - управляемой и управляющей.
- ▶ Управляемой системой в туризме являются процессы и операции, которые в совокупности образуют туристические услуги, направленные на требования и ожидания туристов.
- ▶ Управляющей системой является определенным образом структурированный управленческий персонал, который есть не что иное, как трудовое обеспечение туристической системы управления.

- ▶ Влияние внешней среды, прежде всего, проявляется в конкуренции других туристических компаний, а поэтому данная туристическая фирма постоянно должна изыскивать новые конкурентные преимущества.
- ▶ Такое направление деятельности фирмы является, по-существу, главным составляющим её креатива.
- ▶ Кроме того, степень влияния внешней среды зависит от конъюнктуры рынка транспортных, гостиничных, ресторанных, банковских и других услуг, состояния валютной системы.
- ▶ На управляемые туристические процессы могут оказывать влияние аномальные климатические условия, в международном туризме - местные условия - вплоть до политической обстановки.



- ▶ Непосредственно процесс управления заключается в осуществлении следующих функций:
  - 1) планирование;
  - 2) регулирование запланированного процесса;
  - 3) учет;
  - 4) контроль;
  - 5) анализ.
- ▶ Функции управления подразделяются на задачи, а задачи - на операции.
- ▶ Каждая из перечисленных функций имеет конкретное содержание, обусловленное специализацией данной туристической фирмы.

- ▶ В функции «Планирование» основополагающее значение имеет задача, предусматривающая определение численности реальных туристов по конкретным турам и ассортименту туристических услуг.
- ▶ На основе этой численности планируются все туристические услуги.
- ▶ В функцию «Планирования» входят задачи краткосрочного и долгосрочного прогнозирования туризма.
- ▶ С этой целью необходимо постоянно отслеживать факторы, влияющие на количественные параметры туризма - вплоть до построения регрессионных зависимостей.
- ▶ По своей сущности планирование есть не что иное, как проект туристического продукта, который должен быть осуществлен на практике, что входит в функцию «Регулирование».
- ▶ Процесс туристического обслуживания - как и любой управляемый процесс - порождает определенную информацию, фиксация которой выполняется функцией «Учет».
- ▶ Важную роль в управлении играет функция «Контроль», которая отслеживает соответствие запланированного режима фактическому осуществлению туристического обслуживания, а в случае отклонений вносят необходимые коррективы.

- ▶ Управление как процесс нуждается в определенных видах обеспечения, в общем виде таковыми в туризме являются:
  - 1) научное: теоретические положения туризма как науки;
  - 2) информационное: наличие информации об управляемой системе;
  - 3) техническое: технические средства, а также наличие компьютерной техники и программ;
  - 4) организационное: упорядочение в пространстве и во времени всех составляющих управляемой системы;
  - 5) правовое: наличие законодательных актов, регулирующих процесс оказания туристических услуг;
  - 6) финансовое: наличие необходимых финансовых средств для осуществления процесса управления;
  - 7) трудовое (кадровое): наличие профессионального персонала необходимой квалификации.
- ▶ Поскольку туристическая деятельность происходит в рыночной среде, то к перечисленным добавляется
  - 8) маркетинговое обеспечение. Каждый вид обеспечения в зависимости от управляемого процесса и цели управления имеет свое конкретное содержание.

- ▶ При рассмотрении научного обеспечения следует признать, что туризм как отрасль экономики к настоящему времени как наука находится в стадии становления.
- ▶ Поэтому отдельные разрозненные теоретические положения нуждаются в систематизации и научном обобщении.
- ▶ Следовательно, в туристической системе управления научное обеспечение проявляется в индивидуальной компетенции менеджеров и специалистов туристических фирм.
- ▶ В туристической деятельности трудовое обеспечение характеризуется следующими составляющими:
  1. Полностью определяет структуру, профессиональный и квалификационный состав управляющей системы туризма;
  2. Выполняет функции управления: планирование, регулирование, учет, контроль и анализ по направлениям туристической деятельности и согласно принятому в данной туристической фирме разделению труда;
  3. Осуществляет консультационную деятельность и реализацию путевок;
  4. Определяет ограничения и возможности субъектов туристической отрасли и туристической инфраструктуры;
  5. Является ответственным за соблюдением и выполнением требований законодательных актов

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**