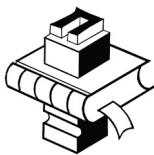


А.В. Игнатъев

**ОСНОВЫ
СТРАТЕГИИ
ТУРИСТИЧЕСКОГО
БИЗНЕСА**

Монография



ПАЛЕОТИП

Москва

2005

УДК 65.0(075.8)
ББК 65.290-2я73
И26

Рецензенты:

Ю.Ф. Воробьев, доктор экономических наук, профессор, заслуженный деятель науки РФ,
А.Ю. Егоров, доктор экономических наук, профессор, заслуженный деятель науки РФ, почетный работник высшего профессионального образования РФ

Игнатъев А.В.

И26 Основы стратегии туристического бизнеса : монография / А. В. Игнатъев. — М. : Издательство «Палеотип», 2005. — 48 с.

ISBN 5-94727-100-1

На современном этапе развития экономики очень важным моментом является разработка модели стратегии в деятельности любого предприятия, и создание базовых критериев формирования основных направлений деятельности компании.

В работе раскрываются основные проблемы стратегического управления предприятиями, предоставляющими услуги туристического бизнеса, а также изложены базовые понятия анализа экономической эффективности предприятия с позиций туристического рынка и даны рекомендации по оптимизации экономической деятельности предприятий в сфере туристических услуг.

УДК 65.0(075.8)
ББК 65.290-2я73

ISBN 5-94727-100-1

© Игнатъев А.В., 2005
© Издательство «Палеотип», 2005

Содержание

Предисловие	4
Глава 1. Основные проблемы стратегического управления предприятиями, предоставляющими услуги туристического бизнеса	6
Глава 2. Система стратегического управления предприятием, специализирующимся на туристических услугах	15
Глава 3. Инновационная составляющая системы стратегического управления предприятием, предоставляющим услуги	24
Заключение	32
Литература	35

Предисловие

На современном этапе развития экономики очень важным моментом является разработка модели стратегии в деятельности любого предприятия, и создание базовых критериев формирования основных направлений деятельности компании.

В работе предлагаемой вашему вниманию были изучены основные проблемы стратегического управления предприятиями, предоставляющими услуги туристического бизнеса. При этом показано, что эффективное выявление основных проблем стратегического управления туристическим бизнесом может строиться на совместном использовании инструментов стратификации – расслоения проблемы на части и диаграммы Исикавы, предусматривающей выделение проблем по пяти направлениям: люди, оборудование, материалы, технологии и окружающая среда на микро и макроуровне.

В работе процессе проведенных исследований были выделены основные проблемы стратегического развития туристического бизнеса. В частности, показано, что последние два десятилетия в мире появилась экономика нового типа, именуемая информационной и глобальной, что определило ее отличительные черты и взаимосвязь между ними.

Во-первых, производительность и конкурентоспособность субъектов экономики зависят в первую очередь от их способности генерировать идеи, способные удовлетворить качественно новые запросы потребителей на основе обработки и эффективного использования информации, основанной на знаниях.

Во-вторых, сами инновации, основанные на создании новых продуктов, использовании нового сырья, применении более совершенных технологий, освоении новых рынков и формировании более эффективных организационных структур привели к созданию транснациональных корпораций (ТНК). Благодаря консолидации ресурсов ТНК практически сразу превратились в огромную экономическую силу, формирующую на сегодня тенденции развития мировой экономики во многих областях. В результате основные виды экономической деятельности, включая производство, потребление и циркуляцию товаров и услуг, а также их составляющие (капитал, труд, сырье, управление, информация, технология, рынки) организовались в глобальном масштабе.

В работе также заложены базовые понятия анализа экономической эффективности предприятия с позиций туристического рынка, и даны рекомендации по оптимизации экономической деятельности предприятий в сфере туристических услуг.

Книга рассчитана как на специалистов, так и на широкий круг читателей которые хотят расширить свои знания по данной проблеме.

Глава 1

Основные проблемы стратегического управления предприятиями, предоставляющими услуги туристического бизнеса

Процесс глобализации, оформившийся на стыке XX и XXI столетий, сегодня занял ведущее место в перечне явлений, определяющих развитие человечества на несколько ближайших десятилетий. При этом большинство исследователей данной проблемы сходятся во мнении, что «стержнем» общего процесса глобализации выступает *глобализация экономическая*, поскольку она затрагивает фундаментальные материальные основы человеческой жизнедеятельности и формирует ее новую структуру в планетарном масштабе. При всем многообразии определений понятия «глобализация» многие эксперты рассматривают ее, прежде всего, с точки зрения *становления мировой экономики особого типа*. Так, одно из определений гласит:

Экономическая глобализация — многоплановое и противоречивое явление с множеством прямых и обратных связей, в которых участвуют многонациональные и национальные коммерческие структуры, национальные государства и их учреждения, региональные многонациональные объединения, формальные и неформальные международные организации, чьи отношения характеризуются сочетанием острой конкуренции с растущими элементами взаимодействия и сотрудничества. Основой процесса экономической глобализации стали интернационализация производственных связей в высокотехнологичных отраслях на базе прямых иностранных инвестиций, формирование глобальных по масштабу и непрерывных по режиму работы рынков, в первую очередь — финансовых¹.

В трактовке М. Делягина «глобализация — это процесс реформирования и последующего развития единого общемирового финансово-экономического пространства на базе новых, преимущественно компьютерных технологий»².

¹ Глобализация: контуры XXI века. Ч. 2. М.: ИНИОН. С. 6.

² Проблемы глобализации: теория и правила новой эпохи / Под ред. М. Делягина. М.: ИНФРА-М, 2000. С. 17.

Данные определения представляются достаточно типичными при выявлении экономической сущности глобализации. Однако при рассмотрении иных аспектов данного явления можно встретить весьма неожиданные формулировки. Так, согласно образному высказыванию Э. Гидденса «глобализация представляет собой интенсификацию социальных отношений, которые связывают удаленные друг от друга местности таким образом, что происходящее на местах формируется событиями, происходящими за много миль отсюда и наоборот»¹.

Развивая мысль Э. Гидденса, можно прийти к выводу, что глобализация, по существу, означает качественное увеличение «проводимости» экономического, правового, социального, культурного, информационного и ментального пространства или, другими словами, его «сжатие» в планетарном масштабе. Это, в свою очередь, предполагает, что любые нововведения, возникающие в «опорных центрах» глобального социума, могут быть за относительно короткий период перенесены на периферию за счет набравшей невиданную доселе скорость диффузии знаний, идей и информации как таковой, равно как и за счет повышения масштабов и интенсивности перемещения в пространстве самих людей. Эта особенность современной стадии трансформации мирового социума, представляющая исключительную важность для настоящего исследования, будет более подробно рассмотрена в последующих разделах данной главы.

Одним из наиболее спорных моментов, нередко вызывающих у исследователей принципиальные расхождения во мнениях, является вопрос о том, насколько необратимыми следует считать изменения общей картины мира, произошедшие или происходящие в рамках глобализации? Ульрих Бек приводит следующие причины, которые, на его взгляд, не позволяют устранить возникающую глобальность:

1. Расширение географии и нарастающая плотность контактов в сфере международной торговли, глобальное переплетение финансовых рынков, увеличивающаяся мощь транснациональных концернов.
2. Продолжающаяся информационная и коммуникационно-технологическая революция.
3. Повсеместно выдвигаемые требования соблюдения прав человека, т. е. принцип демократии (на словах).
4. Изобразительные потоки охватившей весь мир индустриальной культуры.
5. Постинтернациональная, полицентрическая мировая политика — наряду с правительствами существуют транснациональные

¹ Giddens A. The Consequences of Modernity. Cambridge: Polity Press, 1990. P. 64.

акторы, могущество и количество которых постоянно растут (концерны, неправительственные организации, Организация Объединенных Наций).

6. Вопросы глобальной нищеты.

7. Проблемы глобального разрушения окружающей среды.

8. Проблемы транскультурных конфликтов на местах¹.

Исходя из перечисленных факторов и отчасти повторяя мысль Э.Гидденса, У.Бек далее отмечает:

«Глобальность отражает то обстоятельство, что отныне все, что происходит на нашей планете, несводимо к локально ограниченному событию, что все изобретения, победы и катастрофы касаются всего мира и что мы должны нашу жизнь и наши действия, наши организации и институты подвергнуть реориентации и реорганизации в соответствии с осью “локальное — глобальное”»².

Однако так ли необратимы глобальные трансформации, существуют ли реальные угрозы процессу глобализации и насколько реальными могут оказаться последствия таких угроз? В связи с этим следует отметить, по меньшей мере, три обстоятельства.

Во-первых, обращает на себя внимание не вполне, на наш взгляд, корректная формулировка одной из главных причин неизбежного сохранения глобальности, которая в приведенных выше рассуждениях поставлена автором на пятое место. У.Бек прав лишь в том, что ее проводниками в современных условиях выступает достаточно большое число действующих лиц («актеров»), представляющих преимущественно высокоразвитый сегмент цивилизации. Вместе с тем указанные акторы реализуют не столько свою собственную (хотя случается и такое, например, в отношении организаций, подобных «Гринпис»), сколько *общую*, в значительной мере согласованную и скоординированную политику «золотого миллиарда». Эта политика, в свою очередь, наталкивается на все более активное противодействие со стороны ряда «цивилизационных блоков» (наиболее ярким примером можно считать перманентно возрастающее противостояние между западным и исламским миром).

Во-вторых, практически все приведенные У.Беком факторы характерны лишь для так называемых *центральных пространств*, в гораздо меньшей степени — для *полупериферии* и в крайне незначитель-

¹ Бек У. Что такое глобализация? Ошибки глобализма — ответы на глобализацию. М.: Прогресс-Традиция, 2001. С. 26—27.

² Там же. С. 27.

ной мере — для *периферийных стран*.¹ Поэтому о глобализации в широком смысле как о комплексном и многоплановом явлении можно говорить только применительно к ограниченной сфере планетарного пространства (включающей в себя Европу, Северную Америку и некоторую часть Азии). Остальной мир в большей или меньшей степени затронут лишь сугубо экономическими проявлениями глобализации, которые, по нашему мнению, можно определить как *выработку общих правил и норм ведения хозяйственной, главным образом, внешнеэкономической деятельности*.

В-третьих, имеет смысл привести точку зрения британского экономиста Д. Маршалла, который полагает, что утверждения о том, что «мы присутствуем при рождении новой цивилизации», «мир входит в эпоху глобального гражданского общества» и что «либеральная глобализация одерживает триумфальную победу», являются либо преувеличенными, либо необоснованными.² Как известно, термин «глобализация» появился в экономической литературе на рубеже 80—90-х гг. прошлого века, а сам этот процесс находится еще в начальной фазе своего развития и уже на этой стадии демонстрирует серьезные сбои.

Одним из примеров таких сбоев можно считать неудавшуюся попытку США объединить две макрорегиональные интеграционные структуры — НАФТА и Латиноамериканский экономический союз (ЛАЭС). Более того, ЛАЭС, похоже, совсем не намерен «вписываться» в американско-европейскую глобализационную стратегию (в отличие, например, от АТЭС), а выдвинутые в мае 2006 г. инициативы президентов Венесуэлы и Боливии могут иметь следствием превращение этой организации не только в относительно замкнутый региональный экономический блок (созданный в противовес распространению американского влияния), но и в структуру с четко выраженной антиглобалистской (но отнюдь не антиинтеграционной) направленностью.

Эти, а также некоторые другие причины позволяют отдельным исследователям говорить о возможном «кризисе глобализации» или о «фрагментарной», или «частичной», глобализации, в результате которой в мире будет создано несколько сравнительно изолированных друг от друга

¹ Терминология И. Уоллерстайна. См.: *Wallerstein I. Klassenanalyse und Weltsystemanalyse // R.Kreckel (Hg). Sociale Welt, Sondersband. Gottingen, 1983. P. 301—309.* На наш взгляд, к центральным пространствам следует относить развитые страны, к полупериферии — страны с переходной экономикой и, отчасти, новые индустриальные страны, в то время как все остальные государства мира автоматически попадают в разряд периферийных стран.

² Marshall D. *Understanding late-twentieth century capitalism: Reassessing the globalization theme // Government and opposition. London, 1996. V. 31. № 2. P. 193.*