
А. Ю. Карташева

ТУРИСТСКИЙ КОНСАЛТИНГ: ПРОГНОЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Представлена разработанная автором модель организационного сопровождения процесса создания туристского консалтингового центра. Определены термины туристского консалтинга, возможный вариант структуры, основные принципы деятельности и критерии эффективности.

Ключевые слова: туризм, консалтинг, исследование, региональный туристский консалтинговый центр.

А. Kartasheva

TOURISM CONSULTING: EFFICIENCY FORECAST

A model of institutional support for the process of creating a tourism consulting centre is suggested. Technical terms of tourism consulting, its structure, basic principles of operation and efficiency criteria are described.

Keywords: tourism, consulting services, research, regional tourism consulting center.

Консалтинговая деятельность применительно к различным сторонам функционирования туристской сферы сегодня является актуальной, но все еще недостаточно распространенной. Как показал экспертный опрос специалистов отрасли [5], туристские предприятия только начинают знакомиться с услугами внешних консультантов и осознавать выгоду работы с ними. Результаты проведенных исследований развития консалтинга и сферы туристских услуг показывают, что в современных условиях одним из возможных путей повышения конкурентоспособности туристского предприятия может стать создание собственной службы туристского консалтинга. Одновременно на туристском рынке актуальным и конкурентоспособным становится внедрение такого инновационного проекта, каким является предлагаемый в данной работе проект туристского консалтингового центра. Создание такого центра является инновационным путем развития туристского рынка, направленным на повышение эффективности туристской деятельности через производство нового продукта. Оно позволяет добиться устойчивого раз-

вития туристского бизнеса на динамично изменяющемся в условиях текущего экономического кризиса туристском рынке.

Туристская деятельность имеет целый ряд особенностей и тонкостей, специфика рынка туристских услуг требует своего подхода к консалтингу. Спектр услуг может быть различным. Наиболее востребованными направлениями для разработки и внедрения специфических консалтинговых туристских услуг могут быть: маркетинговый консалтинг, бренд-консалтинг, стратегический консалтинг, кадровый консалтинг, инвестиционный консалтинг, финансовый консалтинг, юридический консалтинг. В рамках проведенного исследования введено понятие «туристский консалтинговый центр» — многопрофильное учреждение, основной целью деятельности которого является совершенствование сферы туризма в определенном регионе, а основным видом деятельности — оказание разноцелевых консалтинговых и туристских услуг.

Рассмотрим возможности создания туристского консалтингового центра (ТКЦ) на примере региона Ленинградской области. Одной из форм создания подобного

предприятия может быть государственное учреждение, подведомственное областному Комитету по физической культуре, спорту и туризму.

Понятие «государственное учреждение» подразумевает, что такой центр будет являться организацией, созданной и финансируемой региональным правительством. Такое учреждение обладает полномочиями на исполнение управленческих функций, поддержку граждан, бизнеса или других правительственных учреждений. ТКЦ будет осуществлять работу в сфере туристского бизнеса в следующих направлениях: для реализации в регионе функции государственного управления туризмом центр взаимодействует непосредственно с комитетом, отвечающим за развитие отрасли в регионе, и с органами управления смежными для туризма отраслями; на бизнес-уровне происходит взаимодействие с туристскими компаниями и предприятиями сферы туризма; на потребительском уровне осуществляется работа с потребителями туристских услуг (туристами) (рис. 1).

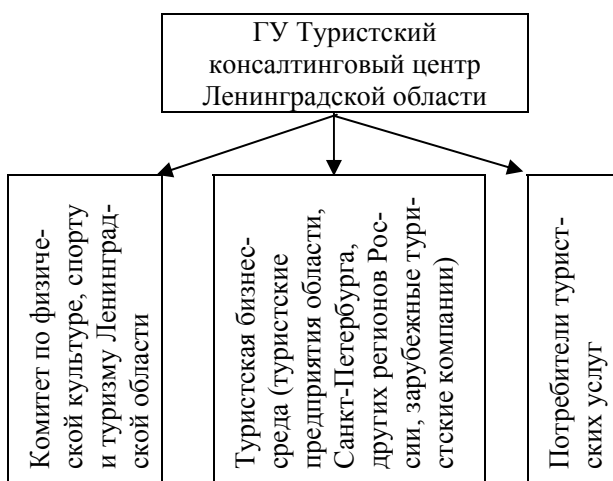


Рис. 1. Направления оказания услуг ТКЦ

Создание подобного центра и успешное его развитие потребуют серьезных организационных усилий. Процесс создания и продвижения на рынок новых проектов является деятельностью, которая в значительной степени сопряжена с риском, так

как новые услуги могут не найти ожидаемого спроса. Сегодня для создания качественных и конкурентоспособных услуг главным является понимание важности работы в области обеспечения и постоянного повышения качества предлагаемых услуг.

Понятие «качество» определено в международном стандарте как совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. Современные методы управления качеством основаны на международных принципах всеобщего управления качеством (TQM), что позволяет использовать их и в сфере туризма, и в сфере консалтинга. При планировании, создании и функционировании нового ТКЦ представляет практический интерес использование возможности применения менеджмента качества и процессного подхода (в соответствии с требованиями международных и российских стандартов менеджмента качества ISO 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001) [4].

На рисунке 2 представлена блок-схема создания нового ТКЦ с использованием менеджмента качества и процессного подхода.

Особо следует выделить этап бизнес-планирования и формирования бюджета центра, так как выделение ресурсов (финансы, информация, персонал, программное обеспечение, помещения) нуждается в планировании и контроле.

Ключевым в создании ТКЦ является этап формирования модели предприятия. Определяются процессы и виды деятельности, выбираются наиболее эффективные рабочие процедуры, методики и технологии. На данном этапе необходимо определить функции персонала, проработать должностные инструкции, организовать структурные единицы, разработать программу подготовки специалистов. Этот этап включает калькуляцию стоимости работ и услуг, создание информационной системы и тестирование модели функционирования нового центра в виде эксперимента по применению его услуг.



Рис. 2. Блок-схема создания ТКЦ

Многообразие видов деятельности подобного консалтингового центра определяется многопрофильностью самой сферы консалтинга. На рисунке 3 представлена примерная структурно-управленческая схема туристского консалтингового центра.

В том случае, если создаваемое учреждение является государственным и в финансовом отношении во многом будет зависеть от бюджетных средств, эффективной представляется проектная система работы, в которой финансирование будет определяться под конкретные проекты. Направления проектной деятельности могут быть следующими:

- маркетинговые исследования рынка туризма (муниципального, регионального, национального, мирового) с последующим внесением предложений в существующие стратегии развития туризма в области;
- консалтинговые мероприятия, направленные на совершенствование инфраструктуры туризма и туристских предприятий области;
- маркетинговые мероприятия, направленные на продвижение регионального туристского продукта среди настоящих и

потенциальных потребителей, отечественных и зарубежных фирм, продающих или планирующих продавать региональный турпродукт.

Дополнительные средства центр будет получать от внепроектной коммерческой консалтинговой деятельности.

В соответствии с принципами менеджмента качества в начальный период деятельности центра проводится контроль и оценка всех процессов и видов деятельности, по результатам оценки своевременно вносятся необходимые изменения с целью улучшения, делаются выводы о достижении целей, поставленных при разработке плана функционирования предприятия.

Можно выделить ряд факторов, от которых в значительной степени будет зависеть успех деятельности ТКЦ — это внутренние факторы (профессионализм специалистов, системный и комплексный подход, высокое качество услуг и др.), внешние факторы (отраслевая специализация, соответствие услуг международному уровню, долгосрочные партнерские отношения с клиентами и др.), а также инновационность и творческий подход [1].

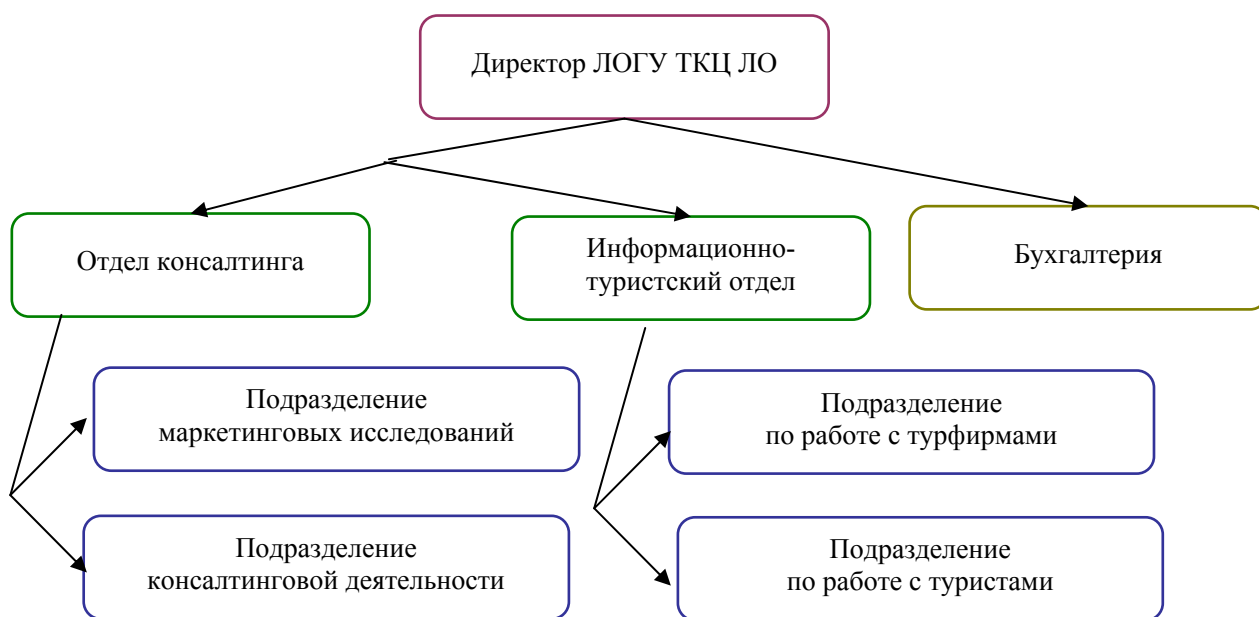


Рис. 3. Структурно-управленческая схема деятельности ТКЦ

Для оценки эффективности работы центра важно использовать прямые и косвенные результаты работы, количественные и качественные показатели. Однако в силу специфики консультационной деятельности количественные показатели не всегда поддаются оценке. В общем виде экономический эффект от деятельности ТКЦ может определяться путем выявления той части в изменении показателей развития туризма в регионе, которая явилась непосредственно результатом деятельности центра (например, изменение числа туристов, количества рабочих мест в отрасли туризма и т. д.). Эффективность консалтинга не всегда имеет количественное выражение. Часто использование услуг консалтинга является квалифицированной помощью и своевременной поддержкой деятельности в сфере туризма, которая помогает удержать от определенных ошибок, что в результате ведет к повышению эффективности деятельности.

Рамки статьи ограничивают возможности подробно описать все этапы работы по организации деятельности ТКЦ, принципы деятельности и критерии эффективности. Однако нельзя не отметить, что привлекательным и своевременным представляется создание туристского консалтингового центра на основе государственно-частного партнерства, привлекательной стороной которого является соединение интересов государства и туристского бизнеса в оказании поддержки отраслевого бизнеса на базе объединения финансовых средств для создания высококонкурентного регионального туристского продукта.

Таким образом, результаты проведенных исследований позволяют сделать вывод о том, что создание регионального консалтингового туристского центра очень перспективно и является одним из действенных инновационных механизмов для развития отрасли туризма в регионе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Боброва И., Зимин В.* Консалтинг в стиле гольф. Стратегический маркетинг консалтинговых бизнес-услуг. М.: Вершина, 2005.
2. *Восколович Н. А.* Маркетинг туристских услуг. М.: Юнити-Дана, 2009.
3. Государственный стандарт Российской Федерации: Системы менеджмента качества. М.: ИПК Издательство стандартов, 2001.
4. *Иванова Г. Н.* Реформа технического регулирования — стимул внедрения современных методов управления качеством // Инновационные методы управления промышленными предприятиями и организациями на основе международных стандартов. Ч. 1 / Под общ. ред. В. В. Окрепилова. СПб.: Легаси, 2009.
5. *Карташева А. Ю.* Исследование возможности развития сферы консалтинговых услуг в современном российском туристском бизнесе // Вестник Национальной академии туризма. 2010. № 1(13).

REFERENCES

1. *Bobrova I., Zimin V.* Konsalting v stile gol'f. Strategicheskij marketing konsaltingovyh biznes-uslug. M.: Vershina, 2005.
2. *Voskolovich N. A.* Marketing turistских uslug. M.: Juniti-Dana, 2009.
3. Gosudarstvennyj standart Rossijskoj Federacii: Sistemy menedzhmenta kachestva. M.: IPK Izdatel'stvo standartov, 2001.
4. *Ivanova G. N.* Reforma tehničeskogo regulirovanija — stimul vnedrenija sovremennyh metodov upravlenija kachestvom // Innovacionnye metody upravlenija promyshlennymi predpriyatijami i organizacijami na osnove mezhdunarodnyh standartov. Ch. 1 / Pod obshch. red. V. V. Okrepilova. SPb., Legasi, 2009.
5. *Kartasheva A. Ju.* Issledovanie vozmozhnosti razvitija sfery konsaltingovyh uslug v sovremennom rossijskom turistском biznese // Vestnik Nacional'noj akademii turizma. 2010. № 1(13).