

Д. Кыдырбек-улы, Б. Сыздыкбаева, Ж. Раимбеков, Г.И. Купалова
**НАУЧНО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ
РЕГИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
И ГОСТЕПРИИМСТВА**

В статье рассматриваются методологические вопросы формирования региональной системы индустрии туризма и гостеприимства в Республике Казахстан. Предложена более совершенная их организационно-функциональная структура, состоящая из функциональной и обеспечивающей подсистем.

Ключевые слова: туризм, индустрия гостеприимства, региональные туристические информационные центры.

Табл. 1. Рис. 3. Лит. 21.

Д. Кидирбек-ули, Б. Сыздикбаева, Ж. Раимбеков, Г.И. Купалова
**НАУКОВО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ
РЕГІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ І
ГОСТИННОСТІ**

У статті розглянуто методологічні питання формування регіональної системи індустрії туризму та гостинності в Республіці Казахстан. Запропоновано досконалішу організаційно-функціональну структуру, яка складається з функціональної і забезпечуючої підсистем.

Ключові слова: туризм, індустрія гостинності, регіональні туристичні інформаційні центри.

D. Kudyrbek-uly¹, B. Syzdykbaeva², J. Raimbekov³, G.I. Kupalova⁴
**RESEARCH METHODOLOGICAL GROUNDS FOR FORMATION
OF REGIONAL SYSTEM WITHIN TOURISM
AND HOSPITALITY INDUSTRY**

The article considers the methodological issues in formation of the regional system of tourism and hospitality industry in the Republic of Kazakhstan. An improved organizational and functional structure is offered which consists of functional and supporting subsystems.

Keywords: tourism; hospitality industry; regional tourist information centers.

Постановка проблемы. Несмотря на отсутствие единства мнений в определении туризма, бесспорен факт превращения туризма в сложную социально-экономическую систему. В соответствии с определением Международной ассоциации научных экспертов в области туризма, туризм как социально-экономическая система является совокупностью отношений, связей и явлений, возникающих во время перемещения и пребывания людей в местах, отличных от их постоянного места проживания и не связанных с их трудовой деятельностью [6].

¹ PhD Candidate, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Republic of Kazakhstan.

² Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Department of Tourism, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Republic of Kazakhstan.

³ Doctor of Economic Sciences, Professor, Department of Economy, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Republic of Kazakhstan.

⁴ Doctor of Economic Sciences, Professor, Department of Ecological Management and Enterprise, Kyiv National University of Taras Shevchenko, Ukraine.

Система туризму подразумеває як вплив економіки на туризм, так і зворотний вплив. Індустрія гостеприймства, яка тісно пов'язана з системою туризму, є її похідною. У взаємозв'язку елементів і структур туризму і гостеприймства можна розглядати як частину економічної системи.

Створення і розвиток регіональної системи індустрії туризму і гостеприймства (РСТИГ) як складної соціально-економічної системи вимагають формування сучасної обширної теоретичної бази менеджменту, економіки, маркетингу, а також інформаційного, фінансового, кадрового і нормативно-правового забезпечення індустрії туризму і гостеприймства. Одним із системообразуючих факторів створення РСТИГ є наявність і рівень розвитку в регіоні відповідної інфраструктури, центральне місце в якій займають фірми і підприємства (інформаційно-туристичні центри, туристичні фірми і др.), надають послуги по прийому і угодженню людей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В наші дні накоплено значущий науковий і практичний досвід вивчення індустрії туризму на мікро- і макрорівнях, в частині такими ученими-економістами, як: М.Б. Біржаков [2], Дж. Боуэн [21], Г.М. Дуйсен [3], В.А. Квартальнов [5; 6], Ф. Котлер [7], Е.С. Никитинський [10], А.Ш. Нургалієва [11], Г. А. Папірян [13], С.К. Сураганова [16], Дж. Уокер [17], Г.Н. Юльчієва [19] і інші.

Нерешені частини проблеми. Разом з тим роботи дослідників частіше обмежуються вивченням поточних проблем сфери гостеприймства і туризму і не спрямовані на формування єдиної теоретико-методологічної бази по створенню їх інтегрованої системи. Незначуща увага приділяється розробці методів, способів інтеграції підприємств і організацій даної сфери з іншими складовими елементами середовища на територіальному і галузевому рівнях. Тому проблеми функціонування і розвитку туризму як соціально-економічної системи з точки зору організації туризму і ринку послуг гостеприймства вивчені недостатньо.

Ціль дослідження є пошук нових методів і головних напрямків удосконалення механізму управління індустрією туризму і гостеприймства як єдиної цілісної системи з урахуванням сучасних тенденцій, вимог і особливостей.

Основні результати дослідження. Проблеми становлення і розвитку інституту гостеприймства, спрямованого на максимальне звільнення виробників туристичних послуг від непрофільних видів діяльності по наданню послуг гостеприймства і організацією доставки туристів до постачальників послуг безпосередньо пов'язані з логістикою туризму. У центрі уваги при цьому знаходиться посередницька діяльність компаній і фірм, забезпечуючих необхідний рівень логістичного сервісу. Основними системообразуючими функціональними елементами РСТИГ є регіональні туристичні центри (РТЦ) і регіональні туристичні інформаційні центри (РТИЦ), інтегруючі в собі велику кількість основних і підтримуючих функцій і забезпечуючих збір і

переработку информации, сервисное обслуживание, взаимосвязь участников туристических услуг [5; 13].

Главная цель формирования стратегии создания и развития индустрии гостеприимства связана с долгосрочным периодом. Место, роль и положение структуры РСТИГ можно рассматривать как инструмент стратегии, который определяет целевой рынок [8]. Исходя из общей теории менеджмента, формирование РСТИГ можно представить следующим образом (рис. 1).



Рис. 1. Схема формирования РСТИГ, авторская разработка

На первом этапе создания системы туризма и индустрии гостеприимства по решению управляющей системы производится постановка проблемы исследования, то есть анализ и оценка проблемных ситуаций на объекте исследования и описание внешней среды. Определяются затраты и/или упущенные выгоды, связанные с несинхронностью туристических потоков, а также неиспользуемые резервы снижения стоимости оказываемых туристических услуг и резервы роста производительности труда. Важно то, что чем крупнее туристическое предприятие, многообразней характеристика туристических продуктов и номенклатура оказываемых услуг, внутрифирменных потоков, целей, этапов и операций, тем эффективнее применение логистики.

На втором этапе необходима постановка цели и задачи создания системы индустрии туризма и гостеприимства и управления ею. Определяются приоритетные целевые функции управления, например, стандарты качества обслуживания потребителей, качество управления, а также второстепенные функции и ограничения, например, минимизация совокупных издержек.

Цель и задачи индустрии гостеприимства (ИГ) необходимо рассматривать с точки зрения интересов выделенных нами категорий потребителей, ко-

торые заинтересованы в функционировании структуры и оказывают влияние на характер и содержание её деятельности. Если нельзя охватить все категории потребителей, то «необходимо объединить свои усилия в одной области знаний или на одном рынке» [4, 26]. С другой стороны, требуется разнообразие областей, чтобы обеспечить гибкость и возможность выживания.

Стремление к устойчивому развитию ИГ требует координации деятельности всех участвующих сторон. Правительство и органы, занимающиеся вопросами управления на различных уровнях; общественные организации, координирующие деятельность различных представителей данного бизнеса и общественности; посетители и местные жители несут ответственность за организацию и развитие данной предпринимательской сферы. К целям регулирования и развития рынка ИГ в регионе, по нашему мнению, можно отнести повышение эффективности деятельности предприятий и организаций данной отрасли; рациональное распределение ресурсов (материальных, финансовых, трудовых, информационных) по стадиям, проектам; создание сбалансированной системы с учетом оптимального взаимодействия между территориями, экологическими нормативами и интересами местных жителей.

После определения цели можно выделить задачи развития, на которых базируется система мотивации и точка отсчета в процессе контроля и оценки результатов. В связи с поставленными целями задачи развития ИГ рассматриваются по следующим направлениям:

- доходы фирм и организаций, создающих продукт в ИГ;
- удовлетворённость потребностей различных категорий клиентов;
- социальная ответственность (перед обществом, государством).

С учетом показателей конкурентоспособности фирм определены ключевые факторы успеха в индустрии гостеприимства [14]:

- технологические (высокий научно-исследовательский потенциал, инновационная деятельность);
- производственные (использование эффекта масштаба и освоения, высокое качество, высококвалифицированные кадры и т.д.);
- управленческие (умение эффективно организовать работу, способность оперативно реагировать на изменения внешней среды, управленческий опыт);
- маркетинговые (использование маркетинговых исследований, широкий ассортимент, удачное оформление, реклама услуг);
- другие (развитая информационная система, выгодное территориальное расположение, доступ к финансовым ресурсам).

Эти факторы в ИГ могут быть в комбинации, что характерно, прежде всего, для качества услуг и их ассортимента. Принимая стратегическое решение о развитии, наряду с анализом внешней среды и конкуренции, необходимо исследовать собственные силы и оценить текущее положение в вышеуказанной индустрии.

Результаты анализа среды дают возможность сформировать возможные стратегии развития ИГ в регионе. По мнению М.М. Романовой, нельзя однобоко рассматривать развитие какого-либо региона — только с точки зрения его привлекательности для туристов. Индустрия гостеприимства работает для

различных категорий потребителей. Существующие естественные, ресурсные, промышленные и культурные, а также потенциальные факторы необходимо использовать разумно с максимальной выгодой для региона. Изучение и анализ имеющейся литературы позволил выделить следующие традиционные варианты развития мест туристического назначения [14]:

- стратегия I — развитие центров с исторически сложившимися культурными достопримечательностями;
- стратегия II — целенаправленное строительство и развитие зоны для туристов;
- стратегия III — постепенное развитие нового центра туризма вблизи известных туристических мест;
- стратегия IV — развитие зоны при активных контактах туристов с местными жителями.

Рассмотренные выше стратегии изначально предполагают либо наличие привлекательных культурно-исторических мест, либо требуют больших первоначальных капиталовложений. Применительно к Республике Казахстан они не подходят, несмотря на наличие экологически чистых территорий и богатых при-родных ресурсов. Существуют случаи, когда некоторые места туристического назначения появились без каких-либо действий и усилий со стороны частных лиц или организаций в связи с интересом к живописному району, месту, к примеру, богатому минеральными, термальными источниками, обладающими лечебными свойствами.

В связи с этим целесообразно выделить дополнительную стратегию V — развитие зоны как места туристического назначения и как инвестиционно-привлекательной территории. В отличие от предыдущих моделей, этот вариант не требует больших первоначальных капиталовложений, а предусматривает постепенное вливание финансовых средств по мере развития предпринимательства в регионе. Именно по этой модели могут развиваться отдельные регионы Казахстана, в частности, Акмолинская область, имеющая значительные природные и туристические ресурсы.

В соответствии с принятой классификацией, региональный туристический центр — это место отдыха туриста, включающее рекреационные возможности: природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические, инфраструктурные. Туристический центр относится к обязательным элементам туристического пакета, поскольку без объекта интереса невозможно организовать путешествие.

Туристическими центрами могут быть: город, поселок, сельский населенный пункт, специальный центр обслуживания туристов, река, озеро, море (океан), горный массив, уникальные и типичные ландшафты, национальные парки, заповедники, заказники, видовые площадки, административные районы, области, страна. На рис. 2 представлена общая структура и научная база интегрированной РСИТГ, формируемая на базе туристического центра, расположенного на территории региона.

Региональная система ИТГ является сложной макроэкономической структурой, создание и развитие которой требуют привлечения теоретического и научно-методологического инструментария менеджмента и маркетинга в

туризме, логістики туризму, включаючи транспортну і регіональну логістику. При створенні інтегрованої системи управління формуванням на базі міжнародного туристичного центру (МТЦ) і розвитком РСИТГ цілеспрямовано руководуватися наступними основними принципами [9; 12; 15]:

- надання управлінню двохуровневого характеру: республіканського і регіонального при чіткому розмежуванні функцій і повноважень між органами управління різних рівнів, при узгодженні прийнятих спільних рішень в сфері взаємних інтересів;

- забезпечення конкурентоспроможності підприємств і організацій регіонального туристичного комплексу шляхом впровадження маркетингу, логістики і туристичного менеджменту;

- застосування прямого державного регулювання розвитку ринку послуг туризму і індустрії гостеприємства на основі ліцензування підприємств;

- забезпечення долового фінансування розвитку об'єктів інфраструктури в туристичних центрах і великих туристичних зонах з залученням бюджетних і позабюджетних коштів;

- створення необхідних організаційно-економічних і виробничо-технічних умов для розробки інтегрованої системи інформаційного забезпечення учасників РСИТГ;

- організація професійної підготовки і перепідготовки кадрів в сфері туризму і ІГ;

- створення системи державної підтримки і регулювання, включаючи ліцензування, пільгове кредитування інвестицій в об'єкти системи, пільгове оподаткування, виділення земельних ділянок під будівництво об'єктів туристичної інфраструктури і ІГ, нормативно-правове регулювання, спрямоване на забезпечення рівноправних умов учасникам РСИТГ;

- сприяння інтеграції РСИТГ в міжнародну систему шляхом формування міжрегіональних і міжнародних інтегрованих СИТГ.

З метою розвитку кадрового потенціалу створюється система підготовки і перепідготовки спеціалістів і персоналу в сфері туризму і індустрії гостеприємства, учасниками якої є вищі і середні спеціальні навчальні заклади, які готують спеціалістів для туризму і готельного бізнесу, а також інші організації, які здійснюють навчання на курсовій основі. Основний акцент в підготовці кадрів повинен робитися на підготовці управлінців-менеджерів середнього і нижнього ланки, а також на підготовці персоналу туристичних організацій, готельних, інших організацій, які надають послуги в туристично-рекреаційній сфері.

Розвиток матеріально-технічного ресурсного потенціалу сфери туризму і індустрії гостеприємства повинен здійснюватися для підвищення якості послуг і збільшення обсягів обслуговування. Розвиток всієї інфраструктури здійснюється з урахування інтересів розвитку готельно-туристичної сфери. Цей принцип використовується при розробці і виконанні проектів і програм, передбачуваних будівництво і модернізацію

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСПРЕДПРИЯТИЯ			
Внешняя среда (факторы): - экономические; - демографические; - природные; - технологические; - политико-правовые; - социально-культурные; - трудовые.	Рациональная система индустрии гостеприимства		Потребители туристические услуги: - физические лица; - юридические лица; - прочие.
	Тур операторы и турагенты: - турагенты; - туристические агенты; - транспортные турагенты; - бюро реализации; - туристические операторы.	Поставщики услуг: - гостиницы; - транспортные организации; - предприятия питания; - экскурсионные; - развлекательные предприятия и др.	
УСЛУГИ ПО КОМПЛЕКТАЦИИ И РАЗМЕЩЕНИЮ ЗАКАЗА			
Функции ИГ			
Обеспечение условий для развития ресурсного потенциала ИГ			
<ul style="list-style-type: none"> Нормативно-правовое обеспечение ИГ Кадровое обеспечение ИГ Обеспечение материально-технического ресурсного потенциала Обеспечение научного исследования ресурсного потенциала Финансовое обеспечение ИГ 			
Обеспечение охраны природного, исторического и культурного потенциала ИГ			
Информационное обеспечение ИГ			
Маркетинговые аспекты ИГ			
Логистика продвижения туристических услуг			

Рис. 2. Общая структура интегрированной региональной системы ИТГ, авторская разработка

объектов тепло- и электроэнергетики, газоснабжения, водоснабжения, канализации и утилизации отходов, телекоммуникации, дорожной инфраструктуры. Они проходят оценку экспертной группы Межведомственного совета по туризму и корректируются в соответствии с его рекомендациями. Проекты, претендующие на получение бюджетных кредитов и (или) государственных гарантий, должны финансироваться в соответствии с порядком осуществления государственной поддержки инвестиционной деятельности в регионе.

Обеспечение научного исследования ресурсного потенциала сферы туризма и индустрии гостеприимства предусматривает также проведение маркетинговых исследований, создание единой информационно-аналитической системы управления, создание центров изучения ресурсного потенциала.

Обязательным является налоговое регулирование, целевое бюджетное планирование и финансирование программ развития туризма и индустрии гостеприимства, создание благоприятных условий для привлечения внешних и внутренних инвестиций.

Необходимым условием развития и оптимального использования ресурсов сфер туризма и гостеприимства является обеспечение охраны их природного, исторического и культурного потенциала. Это должно решаться по таким основным направлениям:

- развитие сети особо охраняемых природных и культурно-исторических территорий с разрешенной рекреационной деятельностью в туристических центрах и зонах, обладающих ценными туристическо-рекреационными ресурсами и (или) несущими большие туристическо-рекреационные нагрузки. Территориям, обладающим наиболее ценными туристическими ресурсами и несущими наибольшие рекреационные нагрузки, придается статус особо охраняемых территорий регионального значения. Иным территориям, обладающим менее ценными ресурсами и несущими меньшие рекреационные нагрузки, придается статус особо охраняемых территорий местного значения;
- использование различных бюджетных и внебюджетных источников финансирования деятельности особо охраняемых территорий;
- ведение реестра и кадастра ресурсов сферы туризма и индустрии гостеприимства;

- оценка потенциала развития территорий сферы туристических услуг, разработка программ, архитектурных и бизнес-планов, создание необходимых условий для благоустройства, поддержания экологического равновесия, сохранения и восстановления природной и историко-культурной среды, развития материальной базы и инфраструктуры, привлечения инвестиций. Особое место в теоретической и научно-методической базе формирования РСИТГ занимают региональные программы развития инфраструктуры туризма и транспорта, в частности, «Путь в Европу» и «Возрождение Шелкового пути».

В основу концепции по формированию РСИТГ необходимо заложить принцип использования всех элементов комплекса и доступных рыночных инструментов. Применительно к сфере РСИТГ нами предлагается система методических инструментов управления туристическим потенциалом, а также их классификация по направлениям применения (табл. 1).

Таблиця 1. Функції і методический інструментарій управління ресурсним потенціалом РСИТГ, авторська розробка

Функції	Методические інструменти
Создание благоприятных условий для развития ресурсного потенциала	- разработка общих стратегий и концепций развития ресурсного потенциала РСИТГ; - разработка системы общей организации и правовой регламентации деятельности РСИТГ; - маркетинг; - информационно-аналитическая пропаганда, реклама
Нормативно-правовое обеспечение	- разработка стандартов и нормативных документов, регламентирующих условия функционирования ИГ.
Формирование кадрового потенциала РСИТГ	- создание системы непрерывной подготовки; - создание стандартных государственных программ для высших и средних учебных заведений; - реализация программы повышения квалификации и переквалификации работников; - координация деятельности образовательных учреждений
Развитие материально-технического, ресурсного потенциала РСИТГ	- регулирование равномерного территориального размещения объектов РСИТГ; - планирование развития инфраструктуры; - реконструкция имеющейся материально-технической базы; - увеличение пропускной способности предприятий РСИТГ; - паспортизация предприятий РСИТГ.
Обеспечение научного исследования ресурсного потенциала РСИТГ	- научные исследования; - создание единой информационно-аналитической системы управления; - информационное обеспечение предприятий РСИТГ; - создание центров изучения ресурсного потенциала РСИТГ
Формирование финансового потенциала РСИТГ	- налоговое регулирование; - целевое бюджетное финансирование программ развития РСИТГ; - создание благоприятных условий для инвестиций; - увеличение инвестиций в человеческий капитал
Охрана природного, исторического и культурного потенциала РСИТГ	- экологический мониторинг; - создание кадастра природных и историко-культурных памятников; - распределение туристической ренты.
Информационное обеспечение ИГ	- разработка информационных документов.
Маркетинговые функции ИГ	- разработка маркетинговых программ.
Логистика продвижения туристических услуг	- разработка логистических правил, регламентирующих условия функционирования ИГ

Центральное место среди функциональных подсистем РСИТГ занимают региональные туристические и информационно-туристические центры, интегрирующие в себе большое количество основных и поддерживающих туристических функций и обеспечивающих сбор туристов, их сервисное обслуживание. РСИТГ должны рассматриваться во взаимосвязи с другими отраслями хозяйственного комплекса, региональными рынками. Они, реализуя запросы региональной экономики в осуществлении внутрорегиональных, межрегиональных и международных туристических связей, обеспечивают формирование и функционирование рынка туристических услуг. Этот круг вопросов являются прерогативой региональных СИТГ. Их целесообразно решать в рамках Программы развития туризма, которая является методологической и научно-практической основой.

Ученими пропонується організаційно-функціональна структура системи готельних послуг, включаюча комплекс взаємопов'язаних структурних елементів функціональних і забезпечуючих підсистем, об'єднаних єдиною стратегічною метою – максимальне задоволення споживачів якісними послугами [1]. В структуру регіональної СИТГ входять функціональні і забезпечуючі підсистеми:

1) системообразуючі функціональні підсистеми, що відповідають трьом функціональним підсистемам, представлені основними структурними елементами – міжнародний туристичний центр, туристичний центр, туристичні оператори (посередники, турагенти).

2) забезпечуючі підсистеми представлені інформаційним забезпеченням, фінансовим забезпеченням, нормативно-правовим забезпеченням, а також науково-технічним і кадровим забезпеченнями.

Основними цілями РСИТГ є:

- підвищення якості обслуговування споживачів туристичних послуг, наближення якості обслуговування до світових стандартів;
- впровадження сучасних інтегрованих технологій управління регіональними туристичними потоками;
- розвиток виробничо-технічної бази і інфраструктури СИТГ регіону;
- формування ефективної системи моніторингу, контролю і регулювання регіонального ринку туристичних послуг і ІГ через систему територіальних туристичних центрів і туристично-інформаційних центрів.

При різних масштабах охоплення території, плануванні мережі шляхів зв'язу, поєднанні видів туризму, переліку надаваних туристичних послуг, в організаційно-функціональній структурі, всі РСИТГ формуються на базі інфраструктури великих туристичних центрів і зон. Створення цих структур повинно базуватися на таких методологічних принципах:

- застосування прогресивних технологій організації послуг гостеприємності, заснованих на створенні центрів сервісних послуг на основних туристичних напрямках;
- розвиток в регіоні інституту гостеприємності, посередників, забезпечуючих організацію в туристичних центрах комплексних послуг.

В цілому типову організаційно-функціональну структуру РСИТГ можна представити в вигляді блок-схеми (рис. 3).

Функціональні підсистеми умовно зображені в вигляді трьох взаємопов'язаних блоків, представлених на схемі:

- туристичні центри – зазвичай їх пов'язують з системою розселення – містами, сільськими поселеннями або спеціальними поселеннями – центрами обслуговування туристів;
- компанії, туристичні оператори – представлені посередниками, займаючись комплектацією турів і формуванням комплексу послуг для туристів в регіоні і за його межами;
- регіональні турагенти, які здійснюють координацію і взаємодію реалізаторів туристичного продукту туроператора, сервісне обслуговування туристів.

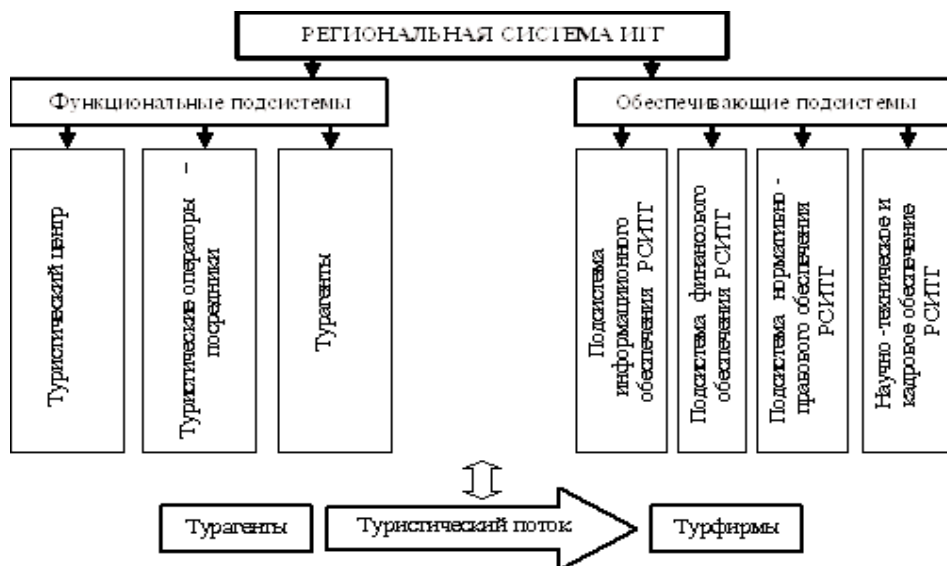


Рис. 3. Организационно-функциональная структура региональной системы индустрии туризма и гостеприимства, авторская разработка

К основным функциям, выполняемым в РСИТГ компаниями – туристическими посредниками относятся: организация продвижения туристических потоков; содействие туристическим фирмам в продвижении туристической продукции и услуг на рынки других регионов страны и зарубежья; содействие в организации перемещения туристов внутри страны и за рубеж.

Основными системообразующими элементами функциональной подсистемы РСИТГ являются региональные туристические центры, представленные туристическими объектами (город, поселок, сельский населенный пункт, специальный центр обслуживания туристов, река и озеро, море, горный массив и др.), интегрирующими большое количество туристических функций по организации и сервисному обслуживанию туристов и сопутствующих потоков.

К обеспечивающим подсистемам, выполняющим в основном поддерживающие и одновременно интегрирующие функции в РСИТГ, относятся интегрированная региональная информационная подсистема; подсистема финансового обеспечения функционирования и развития РСИТГ, представленная отечественными и зарубежными банковскими структурами и другими финансовыми институтами; подсистема научно-технического и кадрового обеспечения; нормативно-правовое обеспечение с подсистемой государственной поддержки и регулирования.

Формирование комплекса обеспечивающих подсистем направлено на создание единого информационного, финансового, научно-технического и кадрового, а также нормативно-правового пространства для эффективного функционирования и развития РСИТГ. Как свидетельствует зарубежный опыт, благодаря расширению связей и их интернационализации, туристические и информационные центры в крупных туристических центрах являются не

только местами концентрации туристов, но и становятся центрами сосредоточения бизнеса и интеграции компаний — производителей продукции, перевозчиков, торговых посредников, банковских структур, страховых компаний, индустрии сервиса.

Выводы:

1. Переход экономики к рыночным отношениям породил ряд проблем в системе туристического комплекса Казахстана, связанных с региональными особенностями и проблемами несовершенства инфраструктуры туризма и гостеприимства, низким качеством выполнения туристических услуг. Повышение качества сервиса в туристическом комплексе путем применения кластерного подхода позволяет повысить конкурентоспособность отрасли.

2. Сфера гостинично-туристических услуг является сложным системным образованием с четко выраженной структурой, связями, функциями и характерными особенностями. Управление этой сферой должно базироваться на системном принципе и программно-целевом управлении.

3. Основными ожидаемыми результатами от создания региональной системы индустрии туризма и гостеприимства являются повышение качества туристического обслуживания и переход на мировые стандарты, снижение себестоимости оказываемых услуг, повышение конкурентоспособности, формирование эффективной системы мониторинга, контроля и регулирования туристических потоков. В качестве основных функциональных элементов системы туристических потоков выступают региональные туристические центры и туристические информационные центры.

1. *Арбузова И.Ю.* Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах. — М., 2001. — 321 с.
2. *Биржаков М.Б.* Введение в туризм. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 192 с.
3. *Дуйсен Г.М.* Рекреационное освоение регионов Казахстана в условиях вхождения в мировой туризм: теория, стратегия и практика: Монография. — Алматы, 2010. — 206 с.
4. *Забелин П.В., Моисеева Н.К.* Основы стратегического управления. — М.: Маркетинг, 1997. — 355 с.
5. *Квартальнов А.А.* Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 327 с.
6. *Квартальнов В.А.* Теория и практика туризма. — М.: Финансы и статистика, 2008. — 672 с.
7. *Котлер Ф.* Маркетинг в третьем тысячелетии: Как создать, завоевать и удержать рынок / Пер. с англ. В.А. Гольдича и А.И. Оганесовой; Науч. ред. и авт. вступ. ст. Б.А. Соловьев. — М.: АСТ, 2000. — 272 с.
8. *Кох Р.* Стратегия. Как создавать и использовать эффективную стратегию. — СПб.: Питер, 2003. — 320 с.
9. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления / Ю.П. Анискин, Н.И. Волошин, Н.И. Гаранин, И.В. Зорин, Е.Н. Ильина и др. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 304 с.
10. *Никитинский Е.С.* Форум городов Шелкового пути — это новый уровень регионального и международного сотрудничества по развитию туризма на древней исторической трассе // Тropic. — 2008. — №4—5. — С. 24—29.
11. *Нурғалиева А.Ш.* Повышение конкурентоспособности услуг туристических фирм (на материалах Акмолинской области): Автореф. дис... канд. экон. наук: 08.00.05. — Караганды, 2004. — 30 с.
12. *Ойкен В.* Основные принципы экономической политики / Пер. с нем. — М.: Прогресс, 1995. — 240 с.
13. *Папирян Г.А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 208 с.

14. Романова М.М. Формирование индустрии гостеприимства как механизм стратегического развития региона: Автореф. дис... канд. экон. наук. – М., 2006. – 24 с.
15. Смирнова М.Н. Энциклопедия гостеприимства. – М.: Дело, 2000. – 420 с.
16. Сураганова С.К. Менеджмент туризма. – Астана: Елорда, 2011. – 290 с.
17. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. – М.: 1999. – 463 с.
18. Шахаров А.Б. Организация и пути совершенствования туристического бизнеса Республики Казахстан: Автореф. дис... канд. эконб. Наук: 08.00.05. – Астана, 2010. – 22 с.
19. Юльчиева Г.Н Организация гостиничного хозяйства в условиях глобализации экономики. – Алматы: Классика, 2004. – 458 с.
20. Vonneau, M. (1981). Le fait touristique dans la France de l'ouest contribution a une recherche sur le tourisme rural. Des theses universite de Lille III. 565 p.
21. Bowen, J.T. (1997). A market-driven approach to business development hospitality industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 9(7): 1–17.

Стаття надійшла до редакції 7.05.2012.