

М.М. Морозов

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИЗМЕ

Рассмотрена информационная база управления туризмом на мега-, макро-, мезо- и микроуровнях, отражена специфика статистики туризма на этих уровнях. Отмечено, что с появлением таких понятий, как «кластер» и «дестинация», возникают определенные сложности формирования статистических данных. Рассмотрены показатели, которые используются на разных уровнях управления туризмом, а также основные формы статистической отчетности турфирм и коллективных средств размещения. Сформулированы основные проблемы создания информационного обеспечения управления в сфере туризма.

Ключевые слова: управление в туризме, статистика туризма, кластер, дестинация, информационная база управления туризмом.

M.M. Morozov

INFORMATION SUPPORT FOR THE MANAGEMENT PROCESS IN TOURISM

The information base of tourism management on mega-, macro-, meso- and microlevels is considered, the specificity of tourism statistics at these levels is reflected. It is noted that with the appearance of such concepts as cluster and destination, there are certain difficulties in the formation of statistical data. The indicators that are used at different levels of tourism management, as well as the main forms of statistical reporting of travel agencies and collective accommodation facilities are considered. The main problems of information management in the sphere of tourism are formulated.

Keywords: management in tourism, tourism statistics, cluster, destination, information base of tourism management.

Развитие туризма во многих странах мира приобрело стабильный характер, что подтверждается статистическими данными. По данным UNWTO, в 2017 году количество международных туристских прибытий увеличилось на 7% и достигло 1 миллиарда 322 миллионов прибытий. В 2018 году прогнозируется рост на 4–5%. В Европу и Африку туристские потоки возросли на 8% по сравнению с 2016 годом. В Азиатско-Тихоокеанском регионе рост составил 6%, на Ближнем Востоке – 5%, в Северной и Южной Америке – 3% [5]. Увеличение объемов туристских потоков и их разнообразие

влечет за собой и усложнение управленческих задач в сфере туризма. Появляются новые виды туризма, осваиваются новые туристские направления, формируются туристские кластеры и дестинации. Кроме этого, в сферу туризма активно внедряются технологии цифровой экономики. Всё это приводит к необходимости принятия управленческих решений в сложной и быстроменяющейся среде.

С точки зрения управления, сфера туризма представляет собой сложную многоуровневую систему, объединяющую как предприятия, относящиеся непосредственно к индустрии туризма, так и к смежным отраслям. Принятие

© Морозов М.М., 2018.

управленческих решений осуществляется на нескольких иерархических уровнях. Мегауровень туризма представляет статистическую информацию в мире в целом и в отдельных его крупных регионах (континентах). В настоящее время в мире существует порядка 70 международных организаций, которые в той или иной степени занимаются статистикой туризма. Основным органом, который собирает и обрабатывает мировую (международную) статистику, является специализированная межправительственная организация системы ООН – Всемирная туристская организация (UNWTO). Кроме UNWTO существует порядка 70 международных организаций, занимающихся проблемами развития туризма, в том числе Всемирная федерация ассоциаций туристских агентств (ФУААВ), Международная ассоциация по экскурсионному обслуживанию и турам (ИСТА), Международный туристский альянс (АИТ), Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA), Международная федерация кемпингов и караванингов (ФИКК), Международное бюро социального туризма (БИТС) и др.

На макроуровне рассматривается туристская система страны. Федеральными органами управления туризмом являются Министерство культуры и Федеральное агентство по туризму (Ростуризм). На мезоуровне управление туризмом осуществляется органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, в частности – министерствами, департаментами, комитетами и другими региональными структурами. На микроуровне речь идет об управлении отдельными предприятиями индустрии туризма.

Управление любой системой или явлением, в том числе и туристской системой на макро-, мезо- и микроуровнях, предполагает наличие исходной информационной базы о состоянии этой системы, которая необходима для оценки текущего состояния объекта управления и принятия правильных и обоснованных управленческих решений. Полнота и адекватность этой базы данных является важнейшим фактором выработки грамотных воздействий на сферу туриз-

ма. Одним из инструментов получения и анализа такой информации выступает статистика туризма. Оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в сфере туризма.

Формирование информационного обеспечения в сфере туризма осуществляется в первую очередь статистическими службами. Статистика туризма на мегауровне оперирует информацией, характеризующей развитие туризма в мире в целом и в отдельных крупных географических регионах. Статистика туризма на макроуровне – это информация о развитии туристской деятельности в отдельной стране, на мезоуровне – в отдельном туристском регионе (туристской дестинации). Статистика туризма на микроуровне имеет дело с данными отдельных субъектов туристской индустрии.

С появлением таких новых понятий для индустрии туризма России, как туристские дестинации и туристские кластеры, значительно усложнилась работа статистических служб на мезоуровне, поскольку туристские дестинации могут охватывать несколько смежных районов, а туристские кластеры могут объединять предприятия, находящиеся на территории различных регионов.

В центральном аппарате Федеральной службы государственной статистики (Росстата) существует Управление статистики торговли и услуг, в состав которого входит отдел статистики туризма. Задачами этого управления является формирование официальной статистической информации торговли и услуг, разработка официальной статистической методологии для проведения федеральных статистических наблюдений и формирования официальной статистической информации, обеспечение соответствия указанной методологии международным стандартам и принципам официальной статистики в сфере статистики торговли и услуг, подготовка, методологическое обеспечение, проведение федеральных статистических наблюдений. Установленные Росстатом методология проведения статистических наблюдений и фор-

мирования статистических показателей, формы и методы сбора и обработки статистических данных являются государственными статистическими стандартами Российской Федерации.

При изучении туризма используют следующие группы статистических показателей [2]:

- социально-экономические индикативные показатели;
- показатели развития туризма;
- показатели, характеризующие деятельность предприятий туристической индустрии.

К важнейшим социально-экономическим индикативным показателям относятся численность населения, площадь территории, валовой внутренний продукт, объем инвестиций в основной капитал, среднегодовая численность занятых, денежные доходы и расходы населения и др.

Показатели развития туризма характеризуют состояние развития индустрии туризма и туристских ресурсов. На макроуровне к ним относятся: число въездных и выездных туристских поездок, число коллективных средств размещения, число ночевков в средствах размещения и др. На мезоуровне к показателям развития туризма можно отнести число коллективных средств размещения в регионе, численность российских и иностранных граждан, размещенных в коллективных средствах размещения и т.п.

Ростуризм собирает ведомственную информацию по туризму. На его сайте содержится информация о туроператорах в базе Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС), которая представлена в табл. 1 [3; 4].

Таблица 1

Данные о количестве туроператоров, представленные в системе ЕМИСС

Год	Количество туроператоров в едином федеральном реестре туроператоров	Внутренний туризм	Международный въездной и выездной туризм	Международный въездной туризм
2010	4593	1858	2169	566
2011	4718	1833	2885	656
2012	4865	1889	2796	580
2013	4608	2421	2187	225
2014	4275	2626	1649	161
2015	4202	1616	899	175
2016	4467	1475	2992	190

К специализированной статистической отчетности следует отнести формы отчетности «Форма № 1-турфирма» и «Форма № 1-КСР», утвержденные Приказом Росстата № 564 от 31.08.2017.

Получение статистических данных о деятельности турфирм осуществляется по «Форме № 1-турфирма». Эта форма содержит ряд показателей.

1. Наименование отчитывающейся организации и ее адрес.

2. Вид туристской деятельности: туроператорская – для юридических лиц, туроператорская и турагентская – для юридических лиц, турагентская – для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

3. Основные экономические показатели:

– средства, поступившие от реализации туристского продукта (за минусом налога на добавленную стоимость, акцизов и аналогичных обязательных платежей);

– сумма комиссионных, агентских и иных вознаграждений;

– средства, перечисленные поставщикам туристского продукта (нерезидентам) за услуги, оказанные за пределами Российской Федерации;

– средства, перечисленные поставщикам туристского продукта за услуги, оказанные на территории Российской Федерации, без комиссионных, агент-

ских и иных вознаграждений, полученных туроператором от продажи населению турпродукта, сформированного другим туроператором;

– среднесписочная численность работников.

4. Число и стоимость реализованных турпакетов:

– гражданам России по территории России;

– гражданам России по другим странам;

– гражданам других стран по территории России.

5. Число обслуженных туристов без учета однодневных посетителей (экскурсантов):

– граждан России по Российской Федерации;

– граждан России по другим странам;

– граждан других стран.

В форме также содержатся три справки:

1) о числе туристов, отправленных по России, в распределении по субъектам Российской Федерации;

2) о числе обслуженных туристов в распределении по странам;

3) сведения об однодневных посетителях (экскурсантах).

Федеральное статистическое наблюдение, проводимое для получения статистических данных о деятельности коллективных средств размещения, осуществляется по «Форме № 1-КСР». Эта форма содержит следующие показатели.

1. Наименование отчитывающейся организации и ее адрес.

2. Тип коллективного средства размещения (КСР):

– гостиницы и аналогичные средства размещения (гостиница, мотель, хостел, другая организация гостиничного типа);

– санаторно-курортные организации (санаторий, санаторий для детей, санаторий для детей с родителями, санаторный оздоровительный лагерь, санаторий-профилакторий, курортная поликлиника, бальнеологическая лечебница, грязелечебница);

– организации отдыха (дом отдыха, пансионат, кемпинг, база отдыха, другая

организация отдыха (кроме турбаз), туристская база);

– общественные средства транспорта (круизные и прогулочные суда, прочие средства транспорта (железнодорожные спальные вагоны, наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения, включая дебаркадеры)).

3. Система налогообложения: общая, упрощенная, единый налог на вмененный доход, патентная.

4. Номерной фонд:

– число номеров всего, из них высшей категории, номера, приспособленные для проживания людей с ограниченными возможностями;

– площадь номеров;

– число мест.

5. Сведения о размещенных лицах:

– число ночевков;

– численность размещенных лиц, в том числе граждан России, иностранных граждан.

В форме также содержится справка о распределении численности размещенных иностранных граждан по стране гражданства.

6. Распределение численности размещенных лиц по целям поездок:

– личные (отпуск, досуг и отдых, образование и профессиональная подготовка, лечебные и оздоровительные процедуры, религиозные/паломнические, посещение магазинов и прочие);

– деловые и профессиональные.

Эти сведения указываются для граждан России и иностранных граждан.

7. Распределение численности размещенных лиц по продолжительности пребывания: без ночевки, 1–3 ночевки, 4–7 ночевков, 8–14 ночевков, 15–28 ночевков, 29–91 ночевка, 92–182 ночевки, 183 и более ночевков. Эти сведения указываются для граждан России и иностранных граждан.

8. Сведения о персонале:

– среднесписочная численность работников;

– средняя численность внешних совместителей и работников, выполнявших работы по договорам гражданско-правового характера;

– численность работников, привлеченных по договорам оказания аутсорсинговых услуг.

9. Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности:

– доходы от предоставляемых услуг (без НДС, акцизов и аналогичных платежей);

– прочие доходы и поступления;

– затраты, связанные с производством и реализацией продукции (работ, услуг, товаров).

Сбор и обработка первичных данных по формам отчетности «Форма № 1-турфирма» и «Форма № 1-КСР» позволяют получить сводную информацию по отдельным регионам и стране в целом, что используется на макро- и мезоуровнях управления туристской деятельностью.

Информационное обеспечение управленческой деятельности предприятия туристической индустрии представляет собой процесс непрерывного целенаправленного сбора

соответствующих информативных показателей, необходимых для осуществления эффективных управленческих решений по всем аспектам его деятельности.

Информационное обеспечение для менеджмента в туризме имеет большое значение, так как при принятии управленческих решений в области финансов от качества используемой информации в значительной степени зависят объем затрат финансовых ресурсов, уровень прибыли, правильность выбора инвестиционных проектов и финансовых инструментов инвестирования и другие показатели.

К основным проблемам формирования информационного обеспечения управления в сфере туризма на макро- и мезоуровнях следует отнести недостаточный объем имеющейся статистической информации, отсутствие единого методологического подхода к формированию показателей на мезоуровне и др.

Литература

1. Морозов М.А., Морозова Н.С. Формирование системы показателей для оценки эффективности деятельности регионов в сфере туризма // *Sochi Journal of Economy*. – 2015. – № 2 (35). – С. 105–115.

2. Александрова А.Ю. Формирование интегрированной системы статистики туризма в Российской Федерации // *Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика*. – 2017. – № 1. – С. 41–61.

3. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) [Электронный ресурс]. – <https://fedstat.ru>

4. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]. – <http://russiatourism.ru>

5. 2017 International Tourism Results: the highest in seven years [Электронный ресурс]. – <http://media.unwto.org/press-release/2018-01-15/2017-international-tourism-results-highest-seven-years>

References

1. *Morozov, M.A., Morozova, N.S.* Formirovanie sistemy pokazateley dlya otsenki effektivnosti deyatel'nosti regionov v sfere turizma // *Sochi Journal of Economy*. – 2015. – № 2 (35). – S. 105–115.

2. *Aleksandrova, A.Yu.* Formirovanie integrirovannoy sistemy statistiki turizma v Rossiyskoy Federatsii // *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 6. Ekonomika*. – 2017. – № 1. – S. 41–61.

3. *Edinaya mezhvedomstvennaya informatsionno-statisticheskaya sistema (EMISS)* [Elektronnyy resurs]. – <https://fedstat.ru>

4. *Ofitsial'nyy sayt Federal'nogo agentstva po turizmu* [Elektronnyy resurs]. – <http://russiatourism.ru>

5. 2017 International Tourism Results: the highest in seven years [Elektronnyy resurs]. – <http://media.unwto.org/press-release/2018-01-15/2017-international-tourism-results-highest-seven-years>