

РАЗДЕЛ 4. МЕНЕДЖМЕНТ, ТУРИЗМ И РЕКРЕАЦИЯ

УДК 331.101

Долгополова А. В.

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ КАПИТАЛОМ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ КРЫМА

У статті розглянуті можливості прогнозування ефективності механізму управління людським капіталом туристичної галузі. Запропонована прогнозна багаторівнева модель сценарного розвитку людського капіталу туристичної галузі Криму.

Ключові слова: прогнозування, багаторівнева модель, людський капітал, сценарний розвиток, туристична галузь.

В статье рассмотрены возможности прогнозирования эффективности механизма управления человеческим капиталом туристической отрасли. Предложена прогнозная многоуровневая модель сценарного развития человеческого капитала туристической отрасли Крыма.

Ключевые слова: прогнозирование, многоуровневая модель, человеческий капитал, сценарное развитие, туристическая отрасль.

The possibilities of prognostication of efficiency of mechanism of management the human capital of tourist industry are considered in this article. The prognosis multilevel model of scenario development of human capital of tourist industry of Crimea is offered.

Key words: prognostication, multilevel model, human capital, scenario development, tourist industry.

Постановка проблемы. Для эффективной реализации целей функционирования механизма управления человеческим капиталом туристической отрасли Крыма существенное значение имеет качество взаимодействия участников процесса, степень согласованности и взаимовыгодности совместных действий, которая предопределяет эффективность использования имеющихся ресурсов. Для того чтобы взаимодействие обеспечивало получение синергетического эффекта, связи, отношения и действия участников механизма управления должны быть взаимодополняющими, то есть комплементарными. Комплементарность взаимодействия будет обеспечиваться сбалансированностью интересов и ответственности участников процесса управления человеческим капиталом, согласованием их позиций относительно целей и способов развития всей отрасли, отдельных предприятий и работников, а также высоким уровнем стандартизации процессов обслуживания и трудовых функций. При этом эффективная реализация согласованных интересов будет обеспечиваться ответственностью субъектов за результаты своих действий.

Анализ литературы. Изучением вопросов прогнозирования результатов управления занимались такие ученые как И. В. Антохонова [1], А. М. Ерина [2], В. Д. Дербенцев [3], С. В. Козловский [4], Т. С. Максимова [5], С. Позднякова [6]. Однако в их работах не рассматривается прогнозирование эффективности механизма управления человеческим капиталом туристической отрасли.

Целью статьи является разработка прогнозной многоуровневой модели сценарного развития человеческого капитала туристической отрасли Крыма.

Изложение основного материала. Эффективность механизма управления спрогнозирована автором при помощи метода многоуровневого моделирования и составленных сценариев возможного развития человеческого капитала туристической отрасли Крыма. На основании предложенных сценариев составляется основной контрастный сценарий, который позволит получить максимальную социальную и экономическую эффективность функционирования механизма управления человеческим капиталом.

При этом главной целью функционирования предложенного механизма управления является развитие человеческого капитала туристической отрасли Крыма, и эта цель является 0-ым уровнем разработанной многоуровневой модели (рис. 1). Успешность функционирования механизма находится под влиянием 4 групп факторов: политико-правовых, экономических, социокультурных, технологических. На 2-м уровне многоуровневой модели каждой группе факторов и каждому фактору присваивается соответствующий весовой коэффициент вклада этих факторов в общую эффективность механизма управления (λ). Общая сумма весовости коэффициентов факторов равна 1. На 3-м уровне многоуровневой модели определены основные субъекты управления (акторы), от которых зависит развитие человеческого капитала туристической отрасли Крыма (рис. 1).

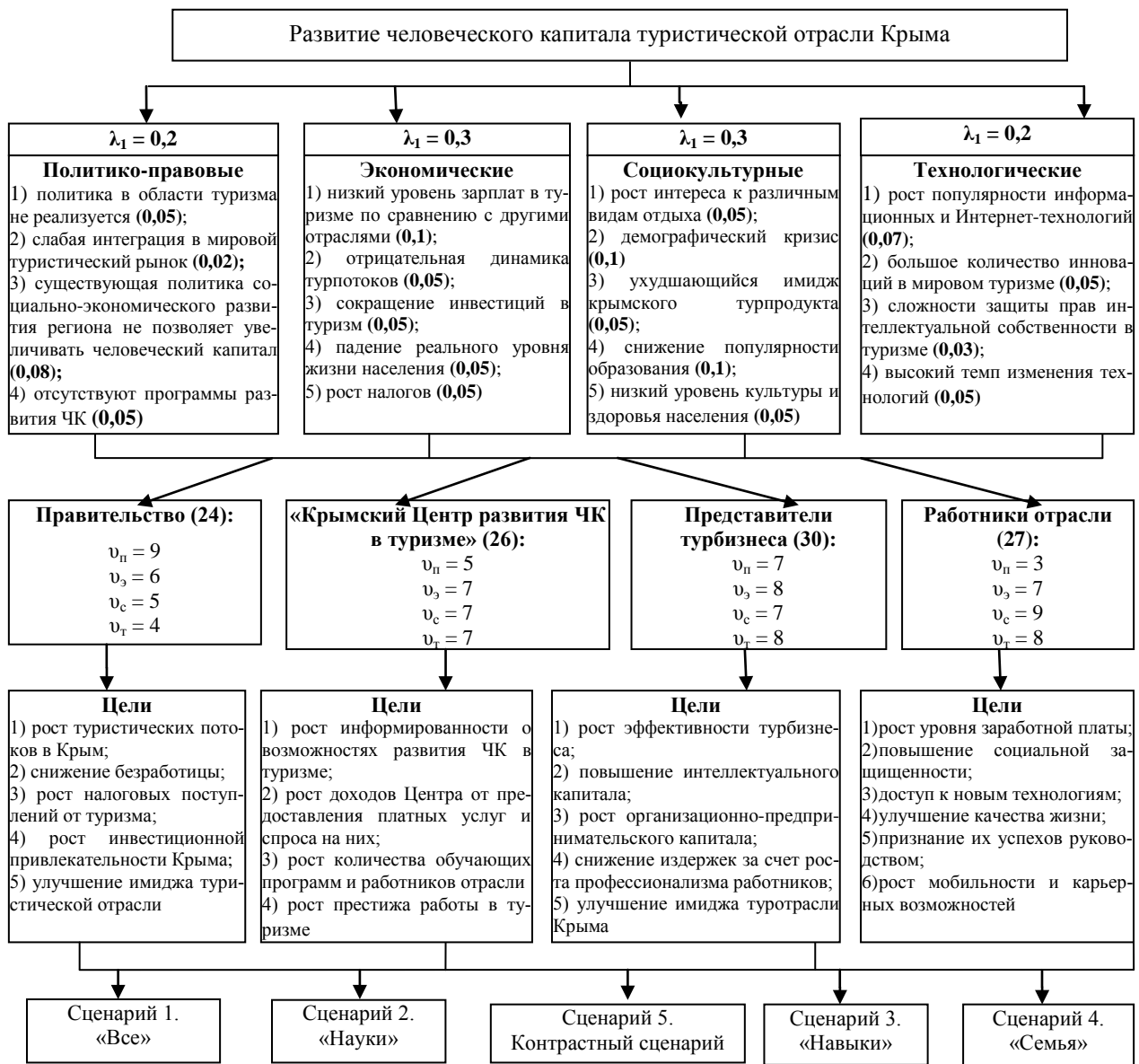


Рис. 1. Прогнозная многоуровневая модель сценарного развития человеческого капитала туристической отрасли Крыма.

К таким акторам отнесены: правительство, «Крымский Центр развития человеческого капитала в туризме» (функционирующий в рамках профильной туристической ассоциации КАТА), представители туристического бизнеса, работники туристической отрасли. Каждый актер имеет различную степень эффективности влияния на действия обозначенных факторов. Вследствие этого управленческое воздействие на усиление и нейтрализацию каждого из факторов может быть применено с различной эффективностью. В результате экспертного оценивания было выявлено, что развитие человеческого капитала возможно с наибольшей эффективностью при участии представителей турбизнеса и работников туристической отрасли (рис. 1). Также выявлено, что эффективное управление развитием человеческого капитала возможно при функционировании «Крымского Центра

развития человеческого капитала в туризме» и поддержке правительства.

По результатам составлена таблица средневзвешенной оценки эффективности управления каждого субъекта на изменение внешних условий развития человеческого капитала туристической отрасли (табл. 1).

При сравнении средневзвешенных оценок выявлено, что максимальной эффективности управления человеческим капиталом (100% достижения поставленных целей) не в состоянии достичь ни один из представленных субъектов управления. Достаточно высокий уровень эффективности управления могут обеспечить только представители туристического бизнеса Крыма (75% достижения поставленных целей), непосредственно работники туристической отрасли Крыма (70% достижения поставленных целей) и «Крымский Центр развития человече-

ского капитала в туризме» (66% достижения поставленных целей). А для правительства прогнозируется невысокая эффективность достижения поставленных целей развития челове-

ского капитала туристической отрасли Крыма: на уровне 59% возникает риск недостижения запланированного результата в указанные сроки.

Таблица 1.

Средневзвешенная оценка эффективности влияния акторов на внешние условия развития человеческого капитала туристической отрасли (в баллах).

Факторы	Вес	Правительство		«Крымский Центр развития ЧК»		Представители бизнеса		Работники отрасли	
		балль- ная оценка	взвеш. оцен- ка	балль- ная оценка	взвеш. оценка	балль- ная оценка	взвеш. оценка	балль- ная оценка	взвеш. оцен- ка
Политико-правовые	0,2	9	1,8	5	1,0	7	1,4	3	0,6
Экономические	0,3	6	1,8	7	2,1	8	2,4	7	2,1
Социокультурные	0,3	5	1,5	7	2,1	7	2,1	9	2,7
Технологические	0,2	4	0,8	7	1,4	8	1,6	8	1,6
Итого	1	24		26		30		27	
Средневзвешенная оценка			5,9		6,6		7,5		7
Эффективность достижения целей, %			59%		66%		75%		70%

На 4-м уровне многоуровневой модели определены приоритетные цели развития человеческого капитала туристической отрасли Крыма для каждого ключевого субъекта управления. Как видно из рис. 1, цели управления человеческим капиталом для каждого из акторов оказались сугубо индивидуальными. Соответственно, и управление развитием человеческого капитала будет происходить без единого вектора направленности, что сведет на нет как экономическую, так и социальную эффективность предложенного механизма управления. Для того чтобы направить мероприятия в единое русло разработаны сценарии развития человеческого капитала туристической отрасли на основании приоритетности целей каждого из акторов.

На 5-м уровне многоуровневой модели представлены сценарии эффективного функционирования механизма управления человеческим капиталом туристической отрасли Крыма. В сценариях рассмотрено, как будет развиваться человеческий капитал туристической отрасли во времени. В каждом из представленных сценариев реализуется группа целей, присущая интересам только одного субъекта управления.

Всего диссертантом разработано 5 возможных сценариев:

1. Сценарий, который в наибольшей степени будет способствовать реализации интересов Правительства, носит образное название «Все». При таком сценарии человеческий капитал туристической отрасли будет развиваться по тем же схемам, что и весь человеческий капитал региона. Снижение доступности образования,

низкие реальные доходы населения, размытость мероприятий по совершенствованию сферы здравоохранения, неэффективная инновационная политика – все это приведет к низким показателям эффективности механизма управления человеческим капиталом туристической отрасли. Размытость в формулировке целей, формальное отношение к достижению конкретных результатов и непостоянный объем финансирования приведут к перераспределению внимания. Усилия будут направлены на борьбу с демографическим кризисом (старением населения, низкой рождаемостью), а уровень человеческого капитала будет снижаться более высокими темпами. Как показывает экспертная оценка (табл. 1), эффективность воздействия правительства на достижение целей развития человеческого капитала туристической отрасли имеет наименьшую степень по сравнению с другими акторами (59%).

2. Сценарий, который в наибольшей степени будет способствовать реализации интересов «Крымского Центра развития человеческого капитала в туризме», носит образное название «Науки». При таком сценарии человеческий капитал туристической отрасли будет развиваться согласно стратегическому плану, составленному Центром. Для достижения стратегических и тактических целей, Центр занимается активным распространением знаний в области управления человеческим капиталом среди всех субъектов туристической отрасли, как собственников бизнеса, так и работников. Руководитель каждого туристического предприятия ознакомлен с основами управления человеческим капиталом в

туризме, каждое предприятие имеет свою рейтинговую оценку уровня человеческого капитала и рекомендованный набор обучающих программ. Руководители всех субъектов туристической отрасли уделяют внимание уровню здоровья и культуры работников, повышению интеллектуального капитала и организационно-предпринимательскому капиталу. На всех предприятиях отрасли разработаны стандарты обслуживания и организована система внутрифирменного обучения. Как показывает экспертная оценка, эффективность управленческого воздействия «Крымского Центра развития человеческого капитала в туризме» находится на уровне 66%. Такой уровень эффективности обусловлен скептическим отношением к научному подходу к управлению персоналом и развитием организации.

3. Сценарий, который в наибольшей степени будет способствовать реализации интересов представителей турбизнеса, носит образное название «Навыки». При таком сценарии развития человеческого капитала туристической отрасли Крыма основное внимание будет уделено росту эффективности работы туристических предприятий за счет использования знаний, навыков и способностей работников. Обучение будет проводиться только с учетом интересов бизнеса, оно будет преследовать цель научить персонал выполнять свои функции с максимальной эффективностью. Инвестиции в человеческий капитал делаются с учетом того, что работник вернет вложенные средства путем увеличения продуктивности своей работы. Социальные льготы дают возможность экономить средства туркомпаний за счет более эффективного использования фонда рабочего времени. Здоровый образ жизни и скидки на отдых позволяют увеличить объемы продаж турпродукта и дополнительных услуг. Приобретенные навыки дают возможность работникам переходить на новые должности и работать в различных типах туристических предприятий. Высокая заинтересованность представителей турбизнеса обеспечивает высокую эффективность управления человеческим капиталом (на уровне 75%). Это обусловлено наличием материальных возможностей развития человеческого капитала и управленческих полномочий для его стимулирования. Однако этих результатов можно достичь только при условии широкой информированности руководства о преимуществах управления персоналом как человеческим капиталом.

4. Сценарий, который в наибольшей степени будет способствовать реализации интересов работников туристической отрасли, носит образное название «Семья». При таком сценарии

развития человеческого капитала туристической отрасли Крыма основное внимание будет уделено интересам работников. Каждый работник осведомлен об эффективности индивидуальных вложений в человеческий капитал и стремится повысить его уровень. У каждого работника есть индивидуальный план стратегического развития собственного человеческого капитала. У работников высокий уровень внутренней мотивации к повышению человеческого капитала, наблюдается высокий уровень корпоративной культуры и доверия между работниками. Руководство различных уровней активно делегирует полномочия подчиненным и публично признает их успехи. Эффективность управления человеческим капиталом по такому сценарию оценивается на уровне 70% достижения поставленных целей. Риски управления связаны с менталитетом работников АР Крым и их желанием получить как можно больше, но прикладывать к этому как можно меньшие усилия.

Все представленные сценарии развития человеческого капитала туристической отрасли Крыма направлены на достижение целей отдельных субъектов управления. Эффективность достижения целей управления варьируется в зависимости от типа субъекта, но, ни один из представленных сценариев не обеспечивает согласованности и общей направленности развития.

5. Сценарий, который в наибольшей степени будет способствовать реализации интересов всех вышеперечисленных субъектов управления туристической отрасли, носит образное название «Контрастный сценарий». При таком сценарии развития работники и представители турбизнеса стремятся увеличить уровень человеческого капитала, это является их общим стратегическим приоритетом. Направления повышения уровня человеческого капитала разрабатываются и предлагаются «Крымским Центром развития человеческого капитала в туризме». Центр проводит активную пропаганду идеи постоянного совершенствования человеческого капитала, осуществляет подбор кадров для туристических предприятий, продвижение всех обучающих программ через сеть Интернет. Активная деятельность Центра создает спрос на его консультационные услуги и услуги обучения. Все клиенты Центра имеют индивидуальную стратегию и тактику развития человеческого капитала, что обеспечивает их мотивацию и системность обучения работников. Растущий уровень человеческого капитала туристической отрасли способствует росту качества туристических услуг, а, следовательно, и росту туристических потоков. Тем самым достигаются цели

правления и согласовываются инструменты управления. Такой сценарий будет иметь наибольшую эффективность достижения целей за счет сбалансированности интересов и грамотного объединения усилий. Для недопущения дисбаланса интересов инвесторов в человеческий капитал туристической отрасли Крыма рекомендуется особое внимание уделить сбалансированию интересов представителей турбизнеса и работников отрасли.

При реализации механизма управления человеческим капиталом туристической отрасли Крыма возможен риск неполного достижения поставленных целей из-за разных представлений работников и представителей турбизнеса, основанных на мировоззрении и присущей каждому сотруднику системе ценностей. Вследствие этого разработка общих и приемлемых для всех участников решений существенно затрудняется. В отдельных случаях взаимодействие может приобрести конфликтный характер, что приведет к снижению темпов развития человеческого капитала, а также, что особенно важно в условиях сферы услуг, создаст дополнительный источник стрессовых ситуаций и недовольства работников.

Вывод. Для количественной оценки качества взаимодействия участников механизма управления человеческим капиталом туристиче-

ской отрасли Крыма рекомендуется применять инструментарий, позволяющий учитывать баланс интересов при разработке и реализации программ развития на стратегическом, тактическом и оперативном уровнях.

ЛИТЕРАТУРА

1. Антохонова И. В. Методы прогнозирования социально-экономических процессов : учеб. пособие / И. В. Антохонова. – Улан-Удэ : Изд-во ВСГТУ, 2005. – 212 с.
2. Єріна А. М. Статистичне моделювання та прогнозування : навч. посіб. / А. М. Єріна. – К. : КНЕУ, 2001. – 170 с.
3. Синергетичні та еконофізичні методи дослідження динамічних та структурних характеристик економічних систем : монографія / [В. Д. Дербенцев, О. А. Сердюк, В. М. Соловійов, О. Д. Шарпов]. – Черкаси : Брама-Україна, 2010. – 287 с.
4. Козловський С. В. Макроекономічне моделювання та прогнозування валютного курсу в Україні : монографія / С. В. Козловський, В. О. Козловський. – Вінниця : «Книга-Вега» ВАТ «Вінницька обласна друкарня», 2005. – 240 с.
5. Максимова Т. С. Регіональний розвиток (аналіз і прогнозування) : монографія / Т. С. Максимова. – Луганськ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2003. – 304 с.
6. Позднякова С. Формування механізму управління людським капіталом / С. Позднякова, О. Следь // Економічний аналіз. – 2010. – Вип. 7. – С. 323–326.