

циальной политики, которые направлены на поддержание солидарности и социальной сплоченности.

Список литературы

1. Григорьева Н. С. «Активное гражданство»: стратегия и механизм современной европейской социальной политики // Информационно-аналитический портал «Socpolitika.ru». [Электронный ресурс]. URL: http://www.socpolitika.ru/rus/social_policy_research/applied_research/document5591.shtml.
2. Цветкова И. В. Оценка тольяттинцами статуса моногорода и перспективы его реформирования (на основе результатов эмпирического исследования) // Проблемы модернизации в социокультурных портретах регионов России: матер. VII Всерос. науч.-практ. конф. «Социокультурная эволюция России и ее регионов» (Уфа, 22–25 октября 2012). Уфа, 2012.

Н. Г. Чепрас

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В ТУРИСТСКОЙ ОТРАСЛИ ПОСТАВЩИКАМИ И ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ

С каждым годом в современном обществе возрастает роль туризма, служащего эффективным средством развития личности, воспитания межкультурной толерантности, удовлетворения рекреационных потребностей, что в свою очередь представляет собой индикатор развития общества. В этой связи научное исследование туристской сферы, факторов и структуры ее функционирования, оптимизации управления является неотъемлемой частью изучения реального состояния и качества жизни общества.

Подтверждением значительного места, занимаемого туризмом, стали материалы, полученные в ходе исследования, проведенного среди потребителей туристских услуг в Пермском крае и Свердловской области. Потребители были опрошены в период декабрь 2011 – январь 2012 гг. Исследование проводилось по методике случайной выборки, объем 430 человек.

Таблица 1

Влияние социально-экономического кризиса 2008–2009гг.
на потребление туристских услуг (в % от числа ответивших)

Влияние	%
Отсутствие влияния	36
Выбор более экономичного варианта туристских услуг	32
Отказ от туристских услуг	31
Нет ответа	1
Итого	100

Даже в условиях экономической нестабильности потребители не готовы полностью отказаться от данного вида услуг, что свидетельствует об укреплении туризма в жизни современного человека, и, следовательно, поднимает вопрос о необходимости оптимизации его регулирования.

Потребители туристских услуг обращаются в органы государственной власти для защиты своих прав и законных интересов в случае некачественного предоставления услуг тем или иным субъектом туристской деятельности, а также для получения информации или льгот в рамках программ поддержки незащищенных слоев населения (в том числе, по вопросам приобретения туристских услуг). Следовательно, вопросы результативности государственного управления в туризме могут быть оценены именно потребителями услуг.

Опыта фактического получения государственных льгот на туристские услуги нет у подавляющего большинства респондентов (90 %). Данный показатель является косвенной оценкой населением работы органов власти по продвижению внутреннего и въездного туризма за счет увеличения доступности туристских услуг. Потому можно резюмировать, что продвижение и стимулирование приоритетных видов туризма фактически осуществляется очень слабо, что в свою очередь противоречит декларируемым в программах целям государственного регулирования туризма.

Оценивая обратную связь между населением и органами власти, было выявлено, что из всех опрошенных потребителей опыт обращения в органы власти по вопросам несоответствия качества предоставляемых туристских услуг есть лишь у 3 % респондентов. Такое соотношение указывает на две возможные причины: либо потребители х услуг почти полностью удовлетворены предоставляемым качеством и у них не возникает необходимости обращаться в органы власти в целях защиты своих интересов, либо потребители не имеют опыта и навыков подобного обращения, что будет свидетельствовать об их неготовности отстаивать свои права и законные интересы.

Интересно отметить, что о возможности обращения в органы власти в случае несоответствия качества предоставляемых туристских услуг знают 75 % опрошенных.

У тех потребителей, которые все же обращались в органы власти по вопросам несоответствия качества предоставляемых туристских услуг статистика относительно результата разрешения проблемы не всегда высокая.

Возможно, именно показатели результативности разрешения проблем являются причиной столь низкого количества обращений туристов в органы власти, являясь одновременно оценкой потребителями эффективности работы органов власти, нормативно регулирующих отрасль.

Таким образом, столь важные составляющие государственного регулирования в туристской отрасли как защита законных интересов потребителей и повышение доступности услуг на сегодняшний день оцениваются последними как мало результативные. Почти все респонденты оплачивают туры самостоятельно и не сталкиваются с государственной поддержкой, акцентируя внимание на том, что

обращение в органы власти рассматривается ими как формально возможная процедура в случае несоответствия качества предоставляемых туристских услуг.

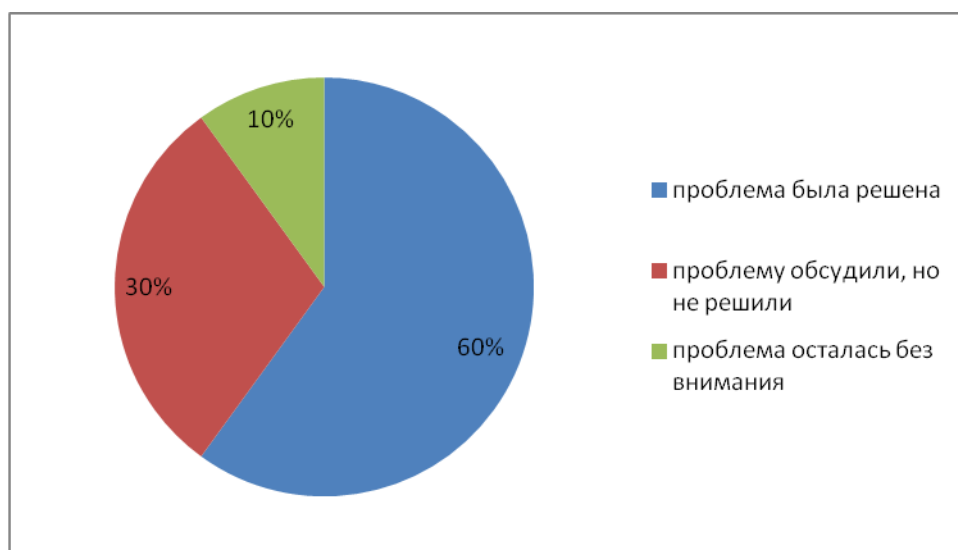


Рис. 1. Результат разрешения проблемы после обращения в органы власти (в % от числа опрошенных)

На втором этапе нашего исследования мы провели экспертный опрос с целью выявления оценки поставщиков туристских услуг существующей в отрасли системы государственного регулирования. Для опроса поставщиков были отобраны руководители 20 компаний туристской отрасли Свердловской области и Пермского края.

Относительно сотрудничества с органами власти эксперты высказались довольно скептически, указывая на низкую результативность решения сложившихся в отрасли проблем. Взаимодействие в Уральском регионе органов государственной власти и организаций, предоставляющих туристские услуги оценивается всеми экспертами как низко эффективное – опыт накоплен в формате выставочной деятельности и участия в тендерах на предоставление туристских услуг. К сожалению, стимулирования со стороны властей на практике ими почти не наблюдается.

Интересно отметить, что не все эксперты знают о возможности сотрудничества с органами власти и более того – не видят смысла в этом, подчеркивая, что с проблемами в рамках своего предприятия могут справиться самостоятельно. По мнению автора, данная позиция говорит о невысокой профессиональной подготовке управленцев в туризме и непонимании комплексности сферы предоставления туристских услуг, взаимозависимости всех ее составных компонентов внутренней и внешней среды.

Относительно эффективности саморегулирования отрасли оценки представителей туристской деятельности также звучат довольно сдержанные. Например, часть туроператоров и турагентов входит в Уральскую Ассоциацию Туризма в целях получения консультационных услуг в сфере туризма обеспечения защиты своих прав и представления интересов в органах власти. Ряд экспертов считает,

что на практике члены Ассоциации могут только анализировать события на туристском рынке, но не повлиять на него. Потому заявленные в программах механизмы взаимодействия органов власти с экспертами туристского бизнеса представляются последним односторонними и малоэффективными.

В противовес существующим объединениям одним из экспертов была предложена идеальная модель Ассоциации по принципу саморегулируемых организаций, но с наделением ее представителей права внесения законопроектов по вопросам развития туристской отрасли. В такой оценке представлен основной критерий готовности вступления в туристские союзы – право субъектов туристской деятельности выступать с предложениями и обсуждать их как друг с другом, так и с представителями органов власти.

Объединяя ответы экспертов, можно отметить среди нескольких основных проблем управления в туризме проблему отсутствия действенных рычагов взаимодействия поставщиков туристских услуг с органами власти, нормативно регулирующими их деятельность, проблему нехватки профессиональных кадров, пробелы в действующем законодательстве, низкую результативность государственной поддержки в развитии внутреннего и въездного туризма. Среди решений указанных проблем видится наделение Ассоциаций представителей туристского бизнеса действительным правом внесения законопроектов относительно сферы их деятельности. На сегодняшний день отношения между органами власти и субъектами туристской деятельности выстраиваются по модели частичного взаимодействия. Возможно государству как ключевому субъекту имеет смысл создать условия, позволяющие объединить интересы всех субъектов туристской отрасли.

Проведенное социологическое исследование в целом является одним из каналов коммуникации между субъектами туристской деятельности, органами власти и населением. Его результаты призваны дать государственному аппарату информацию, создавая тем самым им возможность скорректировать направления своей деятельности в сторону повышения его социальной эффективности.

Е. О. Чухванцева

РАБОТА С МОЛОДЕЖЬЮ КАК ОДНО ИЗ НАПРАВЛЕНИЙ РЕАЛИЗАЦИИ РЕГИОНАЛЬНОГО СОГЛАШЕНИЯ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

Достижение целей региональной молодежной политики невозможно без использования эффективных механизмов взаимодействия общества, бизнеса и государства, направленных на координацию усилий всех сторон по созданию условий для успешной социализации и самореализации молодежи. Одним из таких механизмов является социальное партнерство, позволяющее согласовать и защитить интересы различных социальных групп, слоев, их общественных объединений на основе договоров и соглашений.