

## Использование метода World Café в решении проблем развития туристской отрасли в Кыргызской Республике

Саякбаева А.А.

Абдиева А.И.

Кыргызский национальный университет им. Ж. Баласагына

Исланова Р.У.

Академии государственного управления при Президенте Кыргызской Республики

**Аннотация.** В статье раскрываются основные проблемы разобщенности между главными стейкхолдерами туристской отрасли Кыргызской Республики и как решение данных проблем предлагается современная методология обучения основных стейкхолдеров туристской отрасли через применение метода World Café.

**Ключевые слова:** туристская отрасль, государственные и местные органы власти, население, организации, туристы, обучение, World Café.

**Annotation.** This article reveals the main problems of disunity between the main stakeholders of the tourism industry of the Kyrgyz Republic and how to solve these problems, a modern methodology for training the main stakeholders of the tourism industry through the application of the World Café method is proposed.

**Keywords:** tourist industry, state and local authorities, population, organizations, tourists, training, World Café.

Туризм в Кыргызстане является одной из приоритетных отраслей экономики. [5,6] Однако в туристской отрасли существует ряд проблем. Так, между главными стейкхолдерами туристской отрасли наблюдается проблема разобщенности. Отсутствует синергия, которая происходит благодаря человеческому взаимодействию и обсуждению: понимание действительно важных проблем и возможных решений.

К основным стейкхолдерам туристской отрасли необходимо отнести:

1. *Туристов* – людей, испытывающих самые разные физические и психические потребности, субстанция которых устанавливает основные вектора и формы их участия в туристской деятельности.

2. *Коммерческие компании и организации*, которые предоставляют товары и услуги туристам, т.е. это предприниматели, которые изучая спрос на туристском рынке, видят в туризме возможности получения доходов через поставку определенных товаров и услуг.

3. *Местные органы власти*. Эти органы предполагают, что туризм как важная составляющая экономики, связанный с доходами местных граждан, может пополнить местный бюджет.

4. *Принимающая сторона. Население*, проживающее в определенной местности, которое воспринимает туризм как фактор занятости и источник дохода.

Для вторых, третьих, четвертых участников важным является эффект взаимодействия с первой категорией – туристами, в том числе иностранными.

Туристская отрасль является упорядоченной совокупностью взаимосогласованных действий стейкхолдеров: предприятий туризма, компаний и регионов, взаимодействующих друг другом и внешней средой. Фундаментом такой системы являются участники туристского мероприятия и объекты туризма – туристские предприятия и организации.

В республике прогрессивному развитию туризма тормозит и ряд взаимосвязанных и системных проблем. В числе основных:

*во-первых*, нет адекватной нормативной правовой базы, отвечающая современным запросам туристской отрасли. Необходимо инициирование и принятие отдельных

законов и подзаконных актов, ориентированных на формирование благоприятного климата для развития въездного и внутреннего туризма, а также бизнеса в данной отрасли;

*во-вторых*, имеет место недооценка роли и места туризма в социально-экономическом развитии Кыргызской Республики при планировании и прогнозировании расходной части республиканского бюджета. Исходя из этого недостаточно финансируется продвижение национального туристского продукта под брендом «Кыргызстан – страна туризма». Кыргызстану не хватает туристской привлекательности. В неудовлетворительном состоянии находится практически большая часть объектов материально-технической базы и туристской инфраструктуры. Хотя согласно прогнозам Всемирной туристической организации и ЮНЕСКО на период до 2020 года, маршрут «Великий Шелковый Путь» является одним из наиболее перспективных туристических направлений, способных привлечь треть путешественников со всего мира, а Кыргызстан является частью Великой дороги. [5,6,7]

Основные индикаторы развития индустрии туризма в Кыргызской Республике показаны в таблице 1.

Другие стейкхолдеры отрасли – организации, также разобщены, это выражается в рамках предоставляемых транспортных услуг и коммуникаций в региональном разрезе. Оказываемые услуги не соответствуют критериям международных стандартов качества, безопасности и охраны окружающей среды. Воздушный доступ по многим направлениям ограничен или некачественен, транспортные расходы в цене турпакета для внешних туристов очень высокие, автомобильные пути в плохом состоянии. Все вышеизложенное тормозит прогресс делового туризма, что отрицательно сказывается на притоке прямых иностранных инвестиций.

Важной проблемой является невысокий уровень безопасности при организации туристской деятельности, в частности, в области альпинизма и горного туризма. Это также отрицательно сказывается на притоке туристов в республику. Безопасность туристской деятельности касается большого диапазона вопросов: несчастных случаев, инфекционных болезней, криминогенной ситуации, преступности и т.д.

Таблица 1. Индикаторы развития туризма в Кыргызской Республике [6,8]

Показатели	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2016 в % к 2006, раза
Валовая добавленная стоимость в сфере туристской деятельности (млн. сомов)	4015,8	5644,4	7849,4	8039,2	8241,5	12877,2	14205,5	16169,0	17318,2	20331,4	21458,1	5,3
Доля сферы туристской деятельности в ВВП (в процентах)	3,5	4	4,2	4	3,7	4,5	4,6	4,6	4,3	4,7	4,7	1,3
Инвестиции в основной капитал в туристскую деятельность (млн. сомов)	2216,4	3627,1	3989,7	6165,7	6951,7	10004,2	8040	8771,7	10635,3	13812,0	17452,6	7,9

Серьезные вопросы вызывает возможная угроза загрязнения окружающей среды в зонах массового туризма на озере Иссык-Куль. Это связано, в первую очередь, со значительной изношенностью очистных сооружений. В перспективе это может негативно отразиться на качестве турпродукта.

Главной целью развития индустрии туризма является формирование современного устойчивого и конкурентоспособного туристского продукта, способного удовлетворять потребности внешних и внутренних туристов в качественных туристских услугах, с широкой географией экспорта услуг.

Туризм должен стать высокорентабельной отраслью, создающей новые рабочие места, особенно в депрессивных территориях республики, где, несмотря на уникальность природы, высока бедность населения (см. рис. 1). [5,6,7] Развитие этой отрасли благоприятно сказывается не только на развитии туризма в целом, но также на увеличении валового национального дохода страны и улучшении уровня жизни ее граждан. При этом экологическая и социальная ориентация должны остаться руководящими принципами функционирования туристской деятельности.

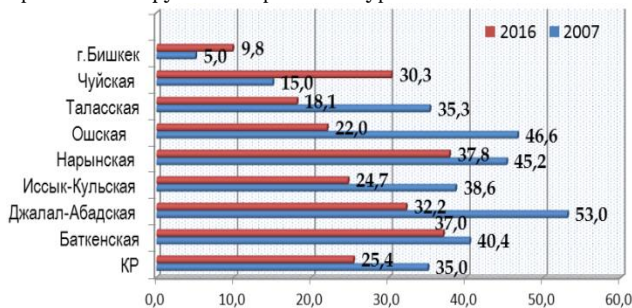


Рис. 1. Динамика бедности населения Кыргызской Республики и ее территорий, % [8, 9]

В современной быстро меняющейся рыночной среде туризм может добиться успеха только в том случае, если ей удастся поднять методы деятельности и взаимодействия всех аффилированных лиц на качественно новый уровень. Основные участники должны работать гибко, создавая новые системы отношений как с партнерами по бизнесу, так и государственными и местными органами власти, вырабатывать адекватные происходящим изменениям стратегии, пересматривать приоритеты в развитии туризма.

Понимание вопросов, которые способствуют сложным проблемам и как эти проблемы взаимодействуют друг с другом, требует времени, дебатов и дискуссий, а также разработке современных методологий обучения.

Современная методология обучения основных стейкхолдеров туристской отрасли должна предполагать овладение следующими навыками:

- *выработка алгоритмов анализа типичных ситуаций, позволяющих быстро узнавать аналогичные ситуации в практике своей работы и принимать по ним наиболее действенные решения, а также активизация обмена опытом между слушателями. Особенно при обучении руководителями разного уровня.*

- *разработка управленческих решений на примере успешной или неуспешной деятельности конкретных местностей, позволяющих примерить на себя их опыт, освоить те подходы, которые могут оказаться более успешными в тех условиях, где работают слушатели, соотнести их ошибки и просчеты, успехи и достижения со своей практикой.*

- *проведение сопоставления своего мнения с мнением других участников.*

Осознание критических проблем вот сегодняшняя реальность развития туризма и для преодоления этого сложного процесса рекомендуется использовать метод **World Café**.

**Концепция данного метода заключается в следующих аспектах:**

*I. Обмен знаниями, стимулирование инновационного мышления, построение сообщества и изучение возможностей вокруг реальных вопросов и вопросов;*

*II. Проведение углубленного изучения основных задач и возможностей;*

*III. Привлечение лиц, которые впервые встречаются в аутентичном разговоре;*

*IV. Углубление отношений и взаимная ответственность за результаты в существующей группе;*

*V. Сбор ответов, сбор мнений и информации от занятых специалистов и респондентов, которых трудно привлечь для фокус-групп, интервью или опросов;*

*VI. Создание значимого взаимодействия между оратором и аудиторией.*

**World Café** используется для проведения переговоров по вопросам, имеющих важное значение. Эти разговоры связывают друг с другом и укрепляют друг друга, когда люди перемещаются между группами, перекрестно обмениваются идеями и открывают новое понимание вопросов или проблем, которые наиболее важны в их жизни, работе или сообществе. **World Café** облегчает коллективную разведку любой группы и создает групповую собственность, с тем, чтобы с большей вероятностью были затронуты обсуждения и результаты. Этот процесс помогает создать чувство общности и общего понимания. Он поощряет сотрудничество, инновации и совместное видение, чтобы да-

же участники с разнообразными и, возможно, состязательными точками зрения могли принимать меры по вопросу, имеющему отношение к сообществу. Кафе способствует пониманию чужих перспектив и может даже вызвать пересмотр собственных убеждений, часто предоставляя глубокое обучение его участникам.

World Café представляет собой простой, эффективный и гибкий формат для проведения большого группового диалога.

Мировое кафе может быть применено для удовлетворения самых разных потребностей. Специфика контекста, цели, местоположения и другие обстоятельства учитываются в уникальном решении, дизайне и выборе вопроса каждого события, но инфраструктурная часть должна быть базовой для создания теплого приема и ознакомления с процессом World Café, определения контекста, обмена этикетами кафе и обеспечения удобства участников.

Для применения данного метода необходимо:

1. создать «специальную» среду, чаще всего смоделированную под кафе или студию.

**Работа в студии**

<b>Мероприятия</b>
Определение групп, раздача сопутствующего материала
Определение темы: Тренер задает общую тему «Разработать механизм взаимодействия основных стейкхолдеров туристической отрасли»
Постановка задач и ожидаемых результатов тренером
Выбор потенциальной местности для развития туризма и определить вид туризма
Отображение имеющихся ресурсов
Определение главных участников (стейкхолдеров)
Разработка главных мероприятий
Отображение и показ взаимосвязи между стейкхолдерами на локальном уровне
Защита работы (каждая группа в отдельности)

2. Оснащенная студия должна выглядеть следующим образом:

- А) Электронная и маркерная доска
  - Б) Проектор и ноутбук
  - В) Маленькие круглые столы (6 столиков) и по четыре стула к каждому столику (оптимально) - и не более пяти.
  - Г) Канцелярские атрибуты (маркеры, плакаты, лего-конструкторы)
  - Д) Подача кофе участникам
- Участники World Café обязательно должны отобразить следующие ресурсы и мероприятия:

**Литература:**

1. Brown, J., & Isaacs, D. (2003). Искусство мощных вопросов: пронипательность, инновации и действия. Источник: <http://www.theworldcafe.com/articles/aopq.pdf>
2. Brown, J., & Isaacs, D. (2005). The World Cafe: Формирование наших фьючерсов через разговоры, которые имеют значение. Сан-Франциско, Калифорния: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
3. Всемирное кафе. (2008). Café to Go! Источник: <http://www.theworldcafe.com/pdfs/cafetogo.pdf>
4. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие для студентов вузов. Зизд., стер. Минск: Новое знание, 2015. С. 180.
5. Программа развития туризма до 2020 года: постановление Правительства Кыргызской Республики от 11 апреля 2016 года № 192
6. Саякбаева А.А., Дженалиева М.А. Оценка туристской деятельности в Кыргызской Республике. - Муса Рыскулбеков атындагы Кыргыз экономикалык университетинин кабарлары. - 2016. - № 4 (38). - С. 194-200.
7. [http://tourlib.net/statti\\_tourism/rudenko.htm](http://tourlib.net/statti_tourism/rudenko.htm)
8. <http://www.stat.kg/ru/>

1. Ресурсы (горы, озеро, заповедная зоны, леса, реки, радоновые и сероводородные горячие источники, исторические места (здания, сооружения, музеи, раскопки и т.д.)

2. Мероприятия/возможности (соединение разных культур, гастрономии, развитие различных видов спорта, оздоровительные возможности, фестивали и т.д.)

Участники World Café обязательно должны отобразить взаимодействие следующих стейкхолдеров туризма.

Участники World Café обязательно должны выбрать следующие виды туризма:

- медицинский туризм,
- оздоровительный туризм
- познавательный (экскурсионный) туризм
- гастрономический туризм
- спортивный туризм
- рекреационное рыболовство
- экстремальный туризм
- деловой туризм или другой вид.

В результате выполнения данного задания участники World Café должны разработать схему (см. рис.1).

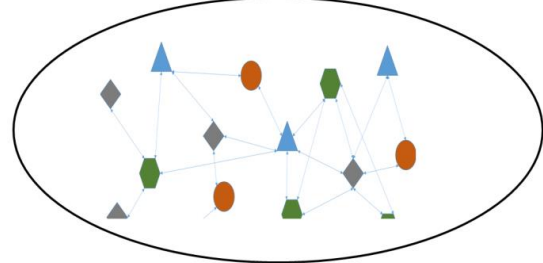






Рис. 2. Схема взаимодействия основных стейкхолдеров при развитии местного туризма,

где общий круг – развитие туризма на примере конкретной местности, с ее ресурсами и мероприятиями

-  - организации
-  - местные органы власти
-  - туристы
-  - население

При схематичном отображении взаимосвязи между стейкхолдерами на локальном уровне, участники World Café, могут дополнительно отобразить влияние макрополитики на развитие локального туризма, отразить влияние тех или иных нормативных правовых документов на развитие локального туризма, а также показать влияние внешних факторов на развитие туризма, независимых от национальных стейкхолдеров.

9. Саякбаева А.А., Кенжекараева А.Ж. [и др.] Некоторые аспекты развития социальных процессов в Кыргызской Республике и ее территориях// Евразийское Научное Объединение. - 2017. -Т. 2. - № 1 (23). - С. 130-133.