

НАПРАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ТУРИЗМА И ТУРИСТИЧЕСКИХ АГЕНТСТВ В ЗОНЕ СВО

Елена Леонидовна Заднепровская¹

Людмила Александровна Овчаренко²

¹Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», Россия, г. Краснодар, e-mail: ele-zadnepr@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0001-6478-1246>

²Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкая академия управления и государственной службы», Российская Федерация, Донецкая Народная Республика, 283015, г.о. Донецк, г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163-а, e-mail: taponidhidas2012@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-1289-2785>

Аннотация. В статье рассмотрены актуальные направления государственной поддержки развития регионального туризма и туристических агентств в зоне проведения специальной военной операции. Проанализированы проблемы и факторы внешней среды, отрицательно влияющие на деятельность туристических агентств в Донецкой Народной Республике, обозначены направления их урегулирования, в том числе на уровне государственного управления и при условии балансирования интересов государства и бизнеса в рамках законодательного и нормативно-правового поля. Обозначены направления государственной поддержки развития туризма в таких регионах, как ДНР, где практически отсутствует туристическая инфраструктура.

Ключевые слова: государственная поддержка, региональный туризм, развитие, туристическое агентство, региональный туризм, зона СВО, Донецкая Народная Республика.

Информация о финансировании: исследование выполнено без внешнего финансирования.

Для цитирования: Заднепровская Е.Л., Овчаренко Л.А. Направления государственной поддержки развития регионального туризма и туристических агентств в зоне СВО. Государственное управление и право. 2024. № 2(02). С. 147-161.

DIRECTIONS OF STATE SUPPORT FOR THE DEVELOPMENT OF REGIONAL TOURISM AND TRAVEL AGENCIES IN THE SPECIAL MILITARY OPERATION ZONE

Elena Leonidovna Zadneprovskaya¹

Lyudmila Alexandrovna Ovcharenko²

¹Federal state budgetary institution of higher education «Kuban State University of Physical Culture, Sports and Tourism», Krasnodar, Russia, e-mail, ele-zadnepr@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0001-6478-1246>

²Federal state budgetary educational institution of higher education «Donetsk Academy of Management and Public Administration», Russian Federation, Donetsk People's Republic, 283015, Donetsk, 163-a Chelyuskintsev str., e-mail: taponidhidas2012@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-1289-2785>

Abstract. The article discusses the current directions of state support for the development of regional tourism and travel agencies in the area of a Special military operation. The problems and environmental factors that negatively affect the activities of travel agencies in the Donetsk People's Republic are analyzed, the directions of their settlement are outlined, in particular, on the level of public administration and provided that the interests of the state and business are balanced within the framework of the legislative and regulatory framework. The directions of state support for the development of tourism in the regions with no tourist infrastructure, such as the DPR, are outlined.

Keywords: state support, regional tourism, development, travel agency, SMO zone, the Donetsk People's Republic.

Financing information: the study was carried out without external funding.

For citation: Zadneprovskaya E.L., Ovcharenko L.A. (2024) Directions of state support for the development of regional tourism and travel agencies in the special military operation zone. Public administration and law, 2(02), 147-161.

ВВЕДЕНИЕ

Развитие регионального туризма и функционирование туристических предприятий Донецкой Народной Республики происходит в нестабильных условиях военного времени. Проведение специальной военной операции, обстрелы Донецка и других населённых пунктов со стороны ВСУ,

дефицит финансовых ресурсов, нестабильность экономического положения, социально-демографическая напряжённость, ужесточение конкуренции за счёт перехода части клиентов к туристическим агентствам Ростовской области и других регионов РФ требуют от органов государственного управления разработки и внедрения

направлений государственной поддержки туризма в целом, и субъектов туристской индустрии, в том числе и туристических агентств в частности.

Актуальность проведенного исследования обусловлена объективными условиями деятельности туристических агентств Донецкой Народной Республики и необходимостью поддержания их жизнеспособности в условиях высокого уровня неустойчивости и внешних рисков.

Вопросами повышения эффективности деятельности туристических агентств занимались многие отечественные и зарубежные исследователи, среди них, например, А.Р. Ахатова, А.С. Радионов, А.Б. Косолапов, Е.В. Бобрынова, В.А. Черкасова, А.В. Хан, А.А. Повтарева и др. [1-6].

Вместе с тем в Донецкой Народной Республике, в зоне проведения специальной военной операции, при осуществлении хозяйственной деятельности отмечается чрезвычайно высокий уровень неустойчивости внешней среды и угроз, чем обусловлено недостаточное количество научных исследований данной направленности. В связи с этим с целью обеспечения выживаемости бизнес-структур, в том числе и туристических агентств, а также в контексте интеграции ДНР в туристское пространство РФ было проведено данное исследование.

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель статьи – обосновать направления государственной поддержки развития регионального туризма и туристических агентств в зоне СВО (на примере туристических агентств, осуществляющих

хозяйственную деятельность в зоне проведения специальной военной операции).

Задачи исследования: проанализировать проблемы и факторы внешней среды, отрицательно влияющие на развитие регионального туризма в целом и деятельность туристических агентств в Донецкой Народной Республике в частности, обозначить направления их урегулирования (или снижения отрицательного влияния); обосновать направления государственной поддержки развития туризма в регионе, где практически отсутствует туристическая инфраструктура (к каковому относится ДНР).

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В процессе исследования использовались следующие теоретические и эмпирические методы исследования: сравнение; обобщение; анализ и синтез; индукция и дедукция, что позволило логически анализировать факты, обосновывать суждения, делать умозаключения и теоретические обобщения. В частности, методы сравнения и обобщения, анализ и синтез применялись при рассмотрении проблем и факторов внешней среды, отрицательно влияющих на развитие туризма в регионе, а также на деятельность туристических агентств в Донецкой Народной Республике; методы индукции и дедукции применялись при обосновании направлений государственной поддержки развития туризма в регионах, где отсутствует туристическая инфраструктура.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

В современных условиях туристические

агентства вынуждены бороться за «место под солнцем», при наличии возможности стремятся к расширению бизнеса. В подобных условиях меняется содержание понятия «конкурентоспособность», односложное определение уступает место комплексному, в рамках которого такие характеристики, как качество, индивидуальный подход, профессионализм и уникальность приобретают особую ценность.

Перед тем как приступить к обоснованию теоретических аспектов повышения эффективности деятельности туристских агентств в зоне СВО, необходимо проанализировать сложившуюся на рынке туризма и сферы гостеприимства ситуацию.

Следует подчеркнуть, что ситуация сложная, хотя критичной её также нельзя назвать в силу высокой мобильности и приспособляемости туристических агентств к вызовам внешней среды. Туристический бизнес зарекомендовал себя как один из наиболее стойких в плане поддержания жизнеспособности, даже в условиях кризисов. Итак, рассмотрим самые значимые проблемы в сфере туризма и гостеприимства на территории ДНР.

Во-первых, Министерство экономического развития РФ для того, чтобы исключить случаи мошенничества и систематизировать статистические данные по туризму, выдвинуло инициативу ввести электронную турпутевку [7]. Это изначально предполагало, что турагентства должны передавать все данные о туристах, о датах поездок, о стоимости туров, а туристы, в свою очередь, могли видеть эту информацию на официальном сайте. Что критично для турагентств в этой законодательной

инициативе, так это то, что запрашивался номер телефона туриста. То есть турагентства должны были передавать данные туриста напрямую туроператору, а туроператор, в свою очередь, передавал их в Министерство экономического развития РФ, где формировались вышеупомянутые списки на сайт. Туроператоры, имея данные туристов, в следующий раз могли и не воспользоваться услугами турагентств как посредников, а напрямую связаться с туристами, что для турагентств, как для звена, которое находится между туристом и туроператором, являлось бы фактором, угрожающим присутствию турагентств на рынке туристских услуг. Немного сгладили эту ситуацию такие организации, как альянс туристических агентств, которые смогли на законодательном уровне продвинуть интересы турагентств, разъяснить особенности деятельности в сфере туризма, поскольку и в ДНР, и в РФ в целом многие законодательные и нормативно-правовые аспекты остаются до конца не прояснёнными. Таким образом, то, что турагентства не указывают номер телефона туриста при формировании электронной путёвки, можно считать победой альянса туристических агентств. Туроператор, получая от турагентств данные для электронной путёвки, не может связаться с туристом напрямую.

Следующая проблема, с которой сталкиваются турагентства ДНР, также является законодательной инициативой Российской Федерации, и это полная маркировка интернет-рекламы [8]. То есть для того, чтобы продвигать туристские услуги, объекты размещения, продавать турпродукты, отели, проезд (ж/д или авиабилеты) и др.

турагентства должны иметь собственную маркировку. Вместе с тем она требует применения определённых алгоритмов, а в некоторых случаях является платной. В практике турагентской деятельности уже имеют место конкретные судебные разбирательства. То есть если турагентство использует какие-то изображения из интернета (красивых видов, пляжей и т. д.), это чревато административной ответственностью, сумма штрафа может составлять порядка 40-80 тыс. руб. Если речь идёт о судебном взыскании с компенсацией, сумма может возрасти до 5 млн руб. И это реальная практика, которая имеет место в РФ.

Однако на практике турагентствам довольно сложно получить авторские фото каждого отеля, для этого необходимо лично бывать в командировках с целью съёмки объектов размещения. Но физически это нереально осуществить по причине чрезмерных дополнительных издержек. Поэтому необходимо либо привлекать локальные каналы, которые предоставляют эти данные за определённую плату, либо заниматься маркировкой рекламы.

Следующий момент состоит в том, что если раньше можно было просто опубликовать отзыв туриста после возвращения из тура, сделав скриншот отзыва в мессенджерах и выставив в социальных сетях как подтверждение того, что услуги являются качественными, то в настоящее время, если нет юридически оформленного согласия туриста, это может повлечь судебное взыскание, если турист изменит своё устное согласие и предъявит претензии в судебном порядке.

Что касается ДНР, всё также остаётся проблемой несовершенная банковская система, которая не учитывает особенности туристической сферы деятельности. Сейчас из-за того, что многие аэропорты закрыты и наложены санкции на многие авиакомпании, вылеты можно осуществлять только посредством регулярных рейсов, не чартеров. Их особенность в том, что при бронировании даётся тайм-лимит на покупку билета (обычно 20-30 минут), в это время нужно успеть оплатить билет, чтобы не изменилась цена и наличие мест. Система оплаты банка ПСБ не предполагает этой срочности, она ориентирована на три банковских дня, что совершенно не соответствует вышеупомянутой системе бронирования. Поэтому для турагентств ДНР успеть выкупить забронированные места, учитывая условия банковской работы, – очень значимая проблема.

Кроме этого, в период переориентации платёжно-банковской системы с ЦРБ на ПСБ для некоторых сфер деятельности (например, бухгалтерия, финансы) организовывались семинары, на которых разъяснялось, как дальше вести бизнес по стандартам РФ. Для сферы туризма такого сделано не было. Туристические агентства вынуждены были обращаться к российским коллегам, чтобы выяснять тонкости российского законодательства. Более того, до сих пор нет чёткого алгоритма, определяющего, что соответствует законодательству, а что нет.

Проблемой остаётся также конкуренция, причём это конкуренция не только локального масштаба. Речь идёт о конкуренции с туристскими агентствами не

только ДНР и ЛНР, а и всей РФ. В этом направлении можно отметить демпинг, который, несмотря на своё отрицательное влияние на туризм, тем не менее, довольно распространён среди туристических агентств РФ. Ещё одно направление конкуренции – это маркетплейсы, которые с недавнего времени начинали продавать путёвки и подобные услуги. У них нет проблем с маркировкой рекламы, им проще осуществлять продажи. Также значительной проблемой является то, что отели напрямую перехватывают туристов, но с этой проблемой турагентам помогают бороться туроператоры и альянсы туристических агентств. То есть если во время сезона за отелем замечается подобная практика, в следующий сезон с ним разрывают контракт, т. е. он попадает в так называемый «чёрный список».

Ещё одна значимая проблема – это проблемы, возникающие у туристов из-за прописки ДНР. Несмотря на то, что ДНР является частью РФ, прописка до сих пор может стать причиной задержек при транспортировке за рубеж. Довольно часто граждан с пропиской ДНР приглашают на допросы, которые не адресуются жителям других регионов РФ. Например, такая практика присутствует в Грузии и Турции. В связи с вышеупомянутым фактом, когда турист собирается лететь за рубеж, турагентства предупреждают его о том, что возможен вариант событий, при котором туриста могут забрать на допрос. Из-за этого на практике могут происходить непредвиденные сбои, вплоть до опоздания на рейсы. Подобная практика неблагоприятно сказывается на качестве отдыха. При наличии гражданства РФ и

отказе от второго гражданства всё равно возникают вопросы. Вопросы задают разные, и повлиять на продолжительность таких опросов турагентства не могут.

Ещё одна проблема в сфере туризма и гостеприимства ДНР – нехватка гостиниц. В г. Донецк имеет место дефицит гостиниц и объектов размещения.

Соответственно, и стоимость услуг в г. Донецк достаточно завышена. Показательно, что в г. Москва стоимость подобных услуг ниже, что нецелесообразно с точки зрения развития внутрирегионального туризма.

Таким образом, перспективным на текущем этапе является привлечение инвестиций в создание туристской инфраструктуры, в том числе гостиничных комплексов, других объектов размещения, потому что даже сейчас в условиях продолжающегося военного противостояния спрос на услуги гостеприимства высок, а после окончания военных действий спрос с высокой вероятностью сохранится или даже станет выше.

Несколько осложняет процесс открытия либо продолжения деятельности объектов индустрии гостеприимства переход на российские стандарты, однако это проблема временного характера и через некоторое время она решится.

Важным вектором оптимизации процесса развития туризма в регионе является полноценное восстановление железнодорожного сообщения с РФ, например, с г. Макеевка или г. Ясиноватая. Железнодорожное сообщение решило бы проблему с задержками в пути, которые часто возникают по причине дорожных заторов из г. Донецк в г. Ростов-на-Дону и обратно.

Кроме того, остаётся актуальной проблема кадрового обеспечения, так как продолжающиеся военные действия способствуют оттоку специалистов в другие регионы России. Снижение числа бюджетных мест на учебу по специальностям, связанным с туризмом (с 2014 по 2022 годы число бюджетных мест по всем направлениям подготовки в ДНР было значительно выше, чем в настоящее время, хотя проблема военного противостояния в регионе остаётся нерешённой, а, следовательно, желающих обучаться на контракте в данных условиях недостаточно). Вышесказанное негативно сказывается на

формировании кадрового потенциала туристской отрасли.

Таким образом, перечень приведенных проблем на пути развития туризма и сферы гостеприимства связан с влиянием макросреды, то есть факторов, оказывающих существенное влияние, но не зависящих от туристского предприятия. В табл. 1 приведены направления урегулирования проблем и снижения отрицательного влияния факторов внешней среды, отрицательно отражающихся на деятельности туристических агентств Донецкой Народной Республики.

Таблица 1. Направления урегулирования проблем и снижения отрицательного влияния факторов внешней среды

Table 1. Ways to resolve problems and reduce the negative impact of environmental factors

Наименование проблемы	Направления урегулирования проблемы
Сложности при переходе на российские требования и законодательство	Проведение семинаров, направленных на разъяснение действующей в РФ практики с участием представителей туристического бизнеса ДНР
Присутствие в ДНР только ПСБ, не отвечающего по критерию скорости осуществления платежей требованиям современного рынка туризма	Совершенствование платёжно-банковской системы ДНР за счёт присутствия других банков или адаптации ПСБ под требования современного туристского рынка
Дефицит гостиниц и объектов размещения	Привлечение инвестиций в создание туристской инфраструктуры, в том числе гостиничных комплексов, др. объектов размещения
Прописка ДНР является причиной допросов туристов на территории иностранных государств	Урегулирование проблемы дипломатическим путём, при невозможности – рекомендация туроператорам отказаться от сотрудничества с данными странами
Конкуренция с маркетплейсами	Целесообразно обязать маркетплейсы уточнять, что они являются посредниками при продаже услуг размещения, решение дополнительных проблем и вопросов, возникающих у отдыхающего, не входит в их функции (в отличие от турагентств)
Проблема полной маркировки интернет-рекламы	Решение проблемы внутри РФ за счёт урегулирования этого вопроса со средствами размещения (предоставление данных в средствах массовой информации, которые могут быть использованы партнёрами, в том числе турагентствами). За рубежом решение этой проблемы затруднено
Дорожные заторы при транспортировке (трансфере) туристов из г. Донецк в г. Ростов-на-Дону и обратно	Восстановление железнодорожного сообщения с РФ

Для решения обозначенных проблем в сфере туризма в ДНР можно рассмотреть следующие направления и меры, а также учесть дополнительные потенциальные барьеры, которые могут осложнить развитие предпринимательства в сфере туристического бизнеса.

Для преодоления сложностей при переходе на российские требования и законодательство целесообразна организация семинаров с участием представителей российского туристического бизнеса и представителей органов власти. Это позволит осветить ключевые аспекты российского законодательства и помочь туристическим организациям ДНР успешно адаптироваться к требованиям. Можно создать рабочую группу, включающую представителей туристической индустрии и регулирующих органов, которая будет представлять интересы турагентств на уровне законодательных органов и содействовать разработке более сбалансированных норм, учитывающих особенности рынка, а именно:

- разрабатывать рекомендации для адаптации местных правил под российские требования;
- утверждать поэтапный план перехода на российское законодательство с указанием сроков и этапов;
- вести мониторинг исполнения и проводить регулярные обучающие семинары с участием юристов и экспертов для представителей туристического бизнеса.

Немалое значение имеет адаптация законодательства с учётом региональных реалий, что положительно повлияет на конкурентоспособность субъектов

предпринимательства в туризме, в том числе местных турагентств. Бюрократические сложности и отсутствие стабильных нормативов, частое обновление норм и стандартов может вызвать трудности в адаптации.

Проблема присутствия в ДНР только банка ПСБ, не отвечающего требованиям туристического рынка по скорости платежей, может быть решена за счёт расширения банковского сектора через привлечение других банков, а также адаптацию ПСБ к нуждам туристической отрасли, что может включать оптимизацию сервисов для обеспечения быстрой обработки транзакций и улучшения цифровых услуг. Создание в ДНР отдельного банковского продукта для туристической сферы, ориентированного на предоставление ускоренного расчёта для оплаты авиабилетов (что могло бы включать систему мгновенных платежей) может рассматриваться как направление преодоления барьеров на пути развития сферы туризма и гостеприимства. Подключение альтернативных платёжных систем, таких как «Мир» или других платформ, ориентированных на ускоренные транзакции, также является решением проблемы. На уровне госуправления можно инициировать:

- привлечение новых банков в ДНР через создание льготных условий, например налоговых каникул для новых участников;
- внесение изменений в правовое регулирование, стимулирующих конкуренцию в банковском секторе;
- введение государственной программы поддержки ПСБ, направленной на модернизацию его инфраструктуры и адаптацию

и адаптацию к
нуждам современного
туристического рынка.

В отношении международного туризма, можно предположить, что текущие ограничения могут усугубляться, если не будут решены вопросы с международными финансовыми системами, следовательно, существующие банковские условия могут стать ещё более жёсткими в случае усиления международных санкций.

Проблему дефицита гостиниц и объектов размещения следует решать за счёт привлечения инвестиций в туристическую инфраструктуру, включая строительство гостиничных комплексов и других объектов размещения, через налоговые льготы и государственные субсидии. Это повысит привлекательность ДНР для туристов и создаст условия для устойчивого роста отрасли. Также можно предложить создать программу поддержки малого и среднего бизнеса для открытия мини-отелей и гостевых домов, что могло бы включать налоговые льготы и субсидии при открытии. Перспективным является привлечение инвесторов для строительства отелей, например, на основе долгосрочных кредитных программ или создания партнёрств для привлечения российского и международного капитала. К потенциальным рискам можно отнести риск низкой рентабельности инвестиций (нестабильность в регионе может снизить интерес инвесторов) и риск отсутствия интереса к региону потенциальных пользователей туристских услуг (например, отсутствие стабильной транспортной инфраструктуры может снизить интерес туристов

даже при наличии гостиничных мест). Для правового и административного содействия привлечению инвесторов можно: создать специальные экономические зоны с налоговыми льготами и упрощёнными административными процедурами для объектов туристической инфраструктуры; разработать нормативные акты для поддержки концессий и других форм государственно-частного партнёрства, которые обеспечат благоприятные условия для строительства гостиниц, комплексов и других объектов размещения.

Проблема с пропиской в ДНР, что вызывает вопросы на границах, должна иметь дипломатическое урегулирование или, при невозможности её решения таким образом, следует дать рекомендации туроператорам воздерживаться от сотрудничества с такими странами. Альтернативный вариант – разъяснение туристам возможных рисков при выезде в определённые страны. Предварительное консультирование клиентов, проведение дополнительных инструкций с разъяснением возможных сложностей может снизить риски отдыхающих. Государственные договорённости с соседними странами (лояльно относящимися к РФ), направленные на облегчение выезда для жителей ДНР, путём заключения дополнительных соглашений, может решить проблему. В противном случае (если государство нелояльно к РФ) следует предупреждать туриста о последствиях, вплоть до письменного согласия на принятие последствий рисков. Для турагентств в этом случае также

возникают угрозы. Постоянное ужесточение паспортного контроля и санкций может привести к тому, что туристам может стать сложно въезжать в ряд стран, что снизит спрос на услуги турагентств, вследствие чего туристы могут отказаться от поездок за границу из-за неопределённости и потенциальных задержек, особенно в популярные страны. Для решения проблемы государственные органы управления могут:

организовать дипломатические переговоры и выработать соглашения с иностранными государствами для упрощения условий пересечения границ для граждан с пропиской в ДНР; на законодательном уровне рассмотреть возможность проставления таких отметок в паспортах жителей ДНР, которые позволили бы избежать нежелательных проверок.

Конкуренция с маркетплейсами может быть частично решена за счёт вменения обязательства маркетплейсам указывать, что они являются посредниками и не решают возникающие вопросы отдыхающих. Это позволит подчеркнуть ценность туристических агентств, которые предоставляют полную поддержку клиентам. Усиление кооперации с местными поставщиками услуг также можно рассматривать как направление решения вышеобозначенной проблемы. Агентствам следует предлагать уникальные туры и услуги, которых нет на российских маркетплейсах, например, туры с акцентом на местные достопримечательности. Также поддержка цен, адекватных ценовой политике конкурентов из других регионов, позволит усилить конкурентоспособность

турагентств ДНР. В качестве угроз следует учитывать, что маркетплейсы могут начать предлагать скидки и акции, что уменьшит доходы локальных агентств. Если агентства не смогут выдерживать ценовую конкуренцию, это может привести к вытеснению малых туристских предприятий с рынка. На уровне правового регулирования данной проблемы целесообразно:

внести поправки в закон о рекламе или в законодательство о защите прав потребителей, обязывающие маркетплейсы указывать статус посредника при продаже услуг размещения; разработать нормативные акты, закрепляющие ответственность маркетплейсов за предоставление полной информации о характере их услуг, что позволит туристам осознанно выбирать между прямыми услугами и посредниками.

Проблему полной маркировки интернет-рекламы внутри РФ можно решить через законодательные меры по регулированию рекламы туристических услуг. Можно предложить разработать локальную базу авторского контента. Агентствам можно предложить делиться фото- и видеоматериалами на платформе с лицензией на использование, что облегчит соблюдение законодательных норм. Государственные субсидии на создание рекламных материалов и финансовая поддержка в производстве турагентствами собственных фото- и видеоматериалов снизит риск штрафов для агентств. При отсутствии централизованной базы агентствам придётся оплачивать каждый элемент рекламы, что будет невыгодно для небольших компаний, а регулярные проверки

могут создать дополнительное административное давление на бизнес.

Проблема трансфера туристов от г. Донецк до г. Ростов-на-Дону и обратно может быть решена за счёт восстановления железнодорожного сообщения между данными городами. Развитие железнодорожного сообщения с городами РФ снизит нагрузку на автодороги и повысит доступность региона для туристов. Государственные программы по улучшению дорог и транспортных маршрутов (финансирование модернизации дорог и создание удобных маршрутов для автобусов и автомобилей) уже работают в регионе, что является безусловно положительным фактором развития туризма и гостеприимства в регионе. К рискам можно отнести длительные сроки реализации инфраструктурных проектов (развитие инфраструктуры требует времени и значительных вложений).

На уровне госуправления можно рассмотреть: проект восстановления железнодорожного сообщения, который может быть реализован в форме государственно-частного партнёрства, что позволит снизить финансовую нагрузку на бюджет и привлечь частных инвесторов; разработку правовых актов для ускорения процесса оформления разрешений и согласования маршрутов с российскими железнодорожными и транспортными компаниями.

Расширение программ подготовки кадров в сфере туризма, выделение дополнительных бюджетных мест, поддержка студентов для стажировок, в том числе в других регионах РФ, разработка

эффективных программ удержания молодых специалистов (социальные льготы или льготные условия для сотрудников туристической сферы) может способствовать решению проблемы активизации предпринимательства в туризме и гостеприимстве. Однако если ситуация в регионе не стабилизируется в ближайшее время, остаётся риск оттока молодых специалистов в другие регионы РФ. С другой стороны, если туризм в ДНР не будет развиваться, это снизит престиж профессии и приведёт к сокращению кадрового резерва. К потенциальным барьерам развития отрасли можно отнести негативное восприятие региона в глазах туристов (военные действия и политическая нестабильность снижают привлекательность региона для въездного туризма).

Государство играет важную роль в повышении эффективности деятельности туристских агентств в таких регионах, как ДНР, где практически отсутствует туристическая инфраструктура. Ниже приведены направления, которыми государство может поддержать развитие туризма в таких регионах (в ДНР туристская инфраструктура находится в критическом состоянии как в силу ведения военных действий, так и по причине морального и физического износа) (табл. 2).

В целом, государственная поддержка может сыграть важную роль в стимулировании развития туристической индустрии в регионах, как ДНР, где практически отсутствует туристическая инфраструктура, и способствовать повышению эффективности деятельности туристических агентств в этих регионах.

Таблица 2. Перечень направлений государственной поддержки развития туризма в регионах, где отсутствует туристическая инфраструктура
Table 2. List of areas of state support for tourism development in regions where there is no tourism infrastructure

Направления	Характеристика и пояснения
Инвестиции в инфраструктуру	Государство может предоставлять финансовую поддержку для развития необходимой туристической инфраструктуры, такой как дороги, аэропорты, гостиницы, места отдыха, достопримечательности и т. д. Создание или улучшение инфраструктуры может привлечь больше туристов и обеспечить базовые условия для развития туристической деятельности и работы агентств
Привлечение инвестиций	Государство может проводить мероприятия по привлечению инвестиций в туризм. Это может включать налоговые льготы, субсидии, льготные условия для бизнеса и другие стимулы для привлечения инвесторов, которые смогут развивать туристическую инфраструктуру и предлагать услуги туристам
Повышение осведомлённости потенциальных туристов, маркетинг	Государство может проводить маркетинговые кампании для продвижения туристического потенциала региона и привлечения внимания туристов. Это может включать создание туристического бренда региона, участие в выставках и ярмарках, создание информационных ресурсов и поддержку местных агентств в продвижение туристических продуктов и услуг
Образование и развитие кадров	Государство может способствовать обучению и развитию кадров в сфере туризма в таких регионах. Это может включать организацию образовательных программ, тренингов, семинаров и поддержку профессионального развития местных специалистов, что позволит повысить качество предоставляемых туристических услуг и эффективность деятельности туристских агентств
Регулятивная поддержка и упрощение процедур	Государство может упростить и улучшить процедуры регистрации и лицензирования для туристических агентств в данных регионах. Также может быть введена регулятивная поддержка, которая облегчит осуществление бизнеса, сократит бюрократию и будет стимулировать развитие туристической индустрии
Сотрудничество с частным сектором	Государство может поощрять сотрудничество между туристическими агентствами и представителями частного сектора в регионе. Это может включать создание партнёрских программ, финансовую поддержку для развития совместных проектов и стимулирование сотрудничества с местными предприятиями, такими как отели, рестораны, местные производители и т. д.

ВЫВОДЫ

Таким образом, реализация на практике вышеприведенных мер позволит создать благоприятные условия для развития туризма и сферы гостеприимства в ДНР и обеспечит правовую поддержку в рамках интеграции с российским законодательством. Для успешного преодоления текущих барьеров на пути развития туризма и предпринимательства в данной сфере деятельности необходима многокомпонентная поддержка со стороны государства, включающая улучшение инфраструктуры, адаптацию законодательства и развитие кадров. Только комплексный подход, поддержанный инвестициями и улучшением региональной инфраструктуры, позволит туристической отрасли ДНР развиваться и выйти на достойный уровень, интегрировавшись в туристскую систему РФ.

Цель статьи – обоснование направлений государственной поддержки развития регионального туризма и туристических агентств в зоне СВО (например туристических агентств, осуществляющих хозяйственную деятельность в зоне проведения Специальной военной операции) – в целом достигнута. Задачи исследования также решены, а именно: в статье проанализированы проблемы и факторы внешней среды, отрицательно влияющие на развитие регионального туризма в целом и деятельность туристических агентств в Донецкой Народной Республике в частности, обозначены направления их урегулирования (или снижения отрицательного влияния); обоснованы направления государственной поддержки развития туризма в ДНР, где практически отсутствует

туристическая инфраструктура.

Реализация приведенных в статье мер потребует активной и продуманной роли государственного управления за счёт обеспечения поддержки на всех уровнях, начиная с разработки и внедрения нормативных актов и заканчивая конкретными программами, направленными на привлечение инвестиций и поддержку предпринимательства в туристическом секторе. Создание правовых условий для гибкого реагирования на потребности рынка на основе включения особых экономических зон, государственно-частного партнёрства, а также льготных программ кредитования и налогообложения позволит привлечь инвесторов и сформировать условия для «здоровой» конкуренции. Что, в свою очередь, обеспечит необходимое финансирование для модернизации инфраструктуры и развития гостиничного сектора. Поддержка на уровне государственного управления в вопросах обучения, переподготовки и повышения квалификации сотрудников туристической отрасли обеспечит приток квалифицированных специалистов и даст туристскому сектору необходимую основу для дальнейшего развития.

Комплексный подход, включающий развитие инфраструктуры, мониторинг, своевременное совершенствование правовых норм и кадровую поддержку, станет основой устойчивого роста туризма сферы гостеприимства в ДНР и создаст предпосылки для эффективной интеграции в туристическую систему РФ.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Ахатова А.Р. Оценка эффективности деятельности организации в туристической сфере // Современные научные исследования и инновации. 2016. № 12. URL: <https://web.snauka.ru/issues/2016/12/75794>.
2. Радионов А.С. Основные показатели и механизм повышения экономической эффективности деятельности туристского предприятия // Инновации и инвестиции. 2016. № 5. С. 84-87.
3. Повтарева А.А. Оптимизация бизнес-процессов для повышения эффективности турагентства путём внедрения CRM // Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства: Материалы Международной научно-практической конференции, Москва, 25 сентября 2020 года. Том 2. Москва: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2020. С. 188-197.
4. Черкасова В.А., Хан А.В. Имитационное моделирование системы массового обслуживания для оценки эффективности работы менеджеров в турагентстве с одним офисом // Наука и бизнес: пути развития. 2022. № 6(132). С. 32-36.
5. Косолапов А.Б. Дискуссионные вопросы повышения эффективности турагентской деятельности // Современные тенденции, проблемы и пути развития физической культуры, спорта, туризма и гостеприимства: сборник материалов XV Всероссийской юбилейной научно-практической конференции с международным участием, посвящённой 55-летию образования МГУСиТ, Москва, 25 ноября 2021 года. Москва: Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма», 2021. С. 123-132.
6. Овчаренко Л.А., Нагорная Л.Д. Повышение эффективности продвижения и продаж туристского продукта в условиях современных вызовов // Управление стратегическим развитием основных сфер и отраслей народного хозяйства в условиях современных вызовов: материалы международной научно-практической конференции, г. Донецк, 02-03 ноября 2022 года: Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики, 2022. С. 495-500.
7. Что такое электронная путёвка? URL: [https:// ev.tourism.gov.ru](https://ev.tourism.gov.ru).
8. Маркировка рекламы в интернете. URL: <https://www.garant.ru/article/1660666/?ysclid=m2d8vg2rb1317897511>.

Информация об авторах

Заднепровская Елена Леонидовна – кандидат экономических наук, доцент
Овчаренко Людмила Александровна – доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

REFERENCES

1. Akhatova, A.R. Evaluation of the effectiveness of the organization's activities in the tourism sector // Modern scientific research and innovation. 2016. No. 12. URL: <https://web.snauka.ru/issues/2016/12/75794>. (In Russ.)
2. Radionov, A.S. The main indicators and the mechanism of increasing the economic efficiency of a tourist enterprise // Innovation and investment. 2016. No. 5. Pp. 84-87. (In Russ.)
3. Povtareva, A.A. Optimization of business processes to increase the efficiency of a travel agency through the introduction of CRM // Innovative management technologies and strategies for the territorial development of tourism and hospitality: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference, Moscow, September 25, 2020. Volume 2. Moscow: Russian State University of Tourism and Service, 2020. Pp. 188-197. (In Russ.)
4. Cherkasova, V.A., Khan, A.V. Simulation modeling of a queuing system for evaluating the effectiveness of managers in a travel agency with one office // Science and business: ways of development. 2022. No. 6(132). Pp. 32-36. (In Russ.)
5. Kosolapov, A.B. Debatable issues of increasing the efficiency of travel agency activities // Modern trends, problems and ways of developing physical culture, sports, tourism and hospitality: collection of materials of the XV All-Russian Jubilee Scientific and Practical conference with international participation, dedicated to the 55th anniversary of the formation of MGUSIT, Moscow, November 25, 2021. Moscow: State Autonomous Educational Institution of Higher Education of the city of Moscow «Moscow State University of Sports and Tourism», 2021. Pp. 123-132. (In Russ.)
6. Ovcharenko, L.A., Nagornaya, L.D. Improving the efficiency of promotion and sales of a tourist product in the context of modern challenges // Management of strategic development of the main spheres and branches of the national economy in the context of modern challenges: proceedings of the international scientific and practical conference, Donetsk, November 02-03, 2022: Donetsk Academy of Management and Public Administration under the Head of Donetsk People's Republic of China, 2022. Pp. 495-500. (In Russ.)
7. What is an electronic travel permit? URL: <https://ev.tourism.gov.ru>. (In Russ.)
8. Marking of advertisements on the Internet. URL: <https://www.garant.ru/article/1660666/?ysclid=m2d8vg2rb1317897511>. (In Russ.)

Information about the authors

Elena L. Zadneprovskaya – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Lyudmila A. Ovcharenko – Doctor of Economic Sciences, Associate Professor,
Head of the Department of Tourism

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.

The authors declare no conflicts of interests.

Поступила в редакцию (Reserved) 14.09.2024

Поступила после рецензирования 15.10.2024

Принята к публикации (Accepted) 28.11.2024