

УДК 330.356

## АКТУАЛЬНОСТЬ ВОПРОСА ОЦЕНКИ И ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ В РОССИИ

Шмелева А.Н.

*ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова», Москва,  
e-mail: schmelevaanna@mail.ru*

Проведен анализ диссертационных исследований по предметной области качества туристских услуг в России за период 2010-2015 гг. Сформулированы основные направления повышения качества туристических услуг, представленные в исследованиях: повышение количества въездного потока туристов на основе развития экономического механизма и механизма государственно-частного партнерства, событийного и делового туризма, экокультурного туризма; развитие кластерного подхода и функций управлений развитием туризма в региона; повышение показателей качества объектов туристической инфраструктуры; развитие ресурсных потенциалов туристических территорий. Проведенный анализ позволяет говорить об отсутствии: сформированной системы показателей качества туристских услуг; модели системы обеспечения качества туристских услуг; системы управления качеством туристских услуг на основе оценки туристского потенциала определенных субъектов РФ.

**Ключевые слова:** туристские услуги, оценка и повышение качества, направления развития качества

## RELEVANCE OF A QUESTION OF AN ASSESSMENT AND IMPROVEMENT OF QUALITY OF TOURIST SERVICES IN RUSSIA

Shmeleva A.N.

*Plekhanov Russian University of Economics, Moscow,  
e-mail: schmelevaanna@mail.ru*

The analysis of dissertation researches on subject domain of quality of tourist services in Russia for the period 2010-2015 is carried out. The main directions of improvement of quality of tourist services presented in researches are formulated: increase of quantity of an entrance flow of tourists on the basis of development of the economic mechanism and the mechanism of public-private partnership, event and business tourism, ecocultural tourism; development of cluster approach and functions of managements of development of tourism in the region; increase of indicators of quality of objects of tourist infrastructure; development of resource capacities of tourist territories. The carried-out analysis allows to speak about absence: the created system of indicators of quality of tourist services; models of system of ensuring quality of tourist services; control systems of quality of tourist services on the basis of an assessment of tourist capacity of certain territorial subjects of the Russian Federation.

**Keywords:** tourist services, assessment and improvement of quality, directions of development of quality

В настоящее время имеется достаточно большое количество нормативно-правовых актов и иных документов, регулирующих и регламентирующих вопросы качества в сфере туризма. Однако, несмотря на их значительное количество, данную сферу можно охарактеризовать как нестандартизированную и не унифицированную, поскольку отсутствует: четко прописанный понятийный и категорийный аппарат; методика оценки качества турпродуктов и туристских услуг; методика оценки эффективности деятельности субъектов Российской Федерации в сфере туризма; методика повышения качества в сфере туризма.

Проведенный анализ показал, что на сегодняшний день большинство нормативно-правовых актов и иных документов, регулирующих и регламентирующих качество в сфере туризма, содержат только упоминание о понятии «качество туристского продукта» или «качество туристской услуги» и не включают более детального раскрытия

этого понятийного аппарата и описание его сущностно-содержательных характеристик.

Сравнительный обзор диссертационных исследований по рассматриваемой предметной области за период 2010-2015 гг. позволил сформулировать основные направления повышения качества туристических услуг, предлагаемые в данных работах (исходя из установленных на сегодняшний день критериев оценки эффективности субъектов):

Направление 1: Повышение количества въездного потока туристов на основе развития экономического механизма и механизма государственно-частного партнерства; событийного и делового туризма; экокультурного туризма и т.д. (Амирханова Е.А., Лакомова Е.А., Баранова С.А.).

Направление 2: Развитие кластерного подхода и функций управлений развитием туризма в регионах (Милославский И.С., Хасбулатов А.Х.).

Направление 3: Повышение показателей качества объектов туристической инфра-

структуры; развитие ресурсных потенциалов туристических территорий (Василиха Д.Ф., Хлебников Д.Ф.).

Рассмотрим данные направления повышения качества туристических услуг на примере конкретных исследований.

В работе Амирхановой Е.А. «Административно-правовое регулирование в сфере туризма» [1] аргументировано, что развитие внутреннего и въездного туризма в России в определенной степени сдерживается некоторыми методами экономического воздействия, в отношении российских туроператоров, формирующих и реализующих внутренние туры (в пределах территории Российской Федерации). В связи с этим, предлагается снижение размера финансового обеспечения для таких туроператоров. Автором обоснован вывод о целесообразности применения механизмов государственно-частного партнерства в сфере туризма, включая предоставление налоговых льгот резидентам туристско-рекреационных зон, а также, упрощение форм землепользования и технических регламентов.

В диссертационном исследовании Лакотова Е.А. «Повышение конкурентоспособности регионов России на основе развития услуг по событийному туризму» [4] разработан концептуальный подход к развитию событийного туризма в российских регионах, предусматривающий формирование организационной и экономической среды для создания и функционирования в регионах туристского комплекса, ориентированного на максимальное использование ресурсного потенциала и особенностей местности; формирование благоприятных условий для повышения инвестиционной привлекательности региона, охрану окружающей среды и увеличение занятости местного населения. Автором разработан алгоритм проведения маркетингового исследования туристского региона, планирующего специализироваться на развитии событийного туризма, а также предложена методика исследования потребительских предпочтений туристов региона, позволяющая выявить целесообразность развития в регионе событийного туризма и его совместимость с уже имеющиеся или планируемыми в регионе видами туризма.

Кроме того, направление 1 представлено в исследовании Барановой С.А. «Методы государственного регулирования предпринимательских структур индустрии туризма на региональном уровне (на примере Псковской области)» [2], в рамках которого разработана двумерная классификация методов государственного регулирования индустрии туризма на региональном уровне по функ-

циям и по характеру вмешательства государства в отрасль. Предложенная классификация, в отличие от существующих подходов, дифференцирует методы реализации каждой из четырех базовых функций регулирования по характеру воздействия на предпринимательские структуры на прямые и косвенные. Использование предложенной классификации при анализе практики реализации государственного регулирования предпринимательской деятельности в индустрии туризма поможет структурировать проблемы в данной сфере и выявить наиболее действенные методы решения таких проблем.

Милославский И.С. в работе «Регулирование развития сферы туризма в России на основе кластерного подхода» [5] уточняет и дополняет понятие туристского кластера, как группы географически локализованных взаимосвязанных компаний, поставщиков специализированных услуг, инфраструктуры, образовательных центров и других организаций, взаимодополняющих друг друга и ориентированных на удовлетворение общественных потребностей в туризме. Автор определяет признаки присутствия на территории туристского кластера, а также его основные характеристики: структура, географические границы и каркас кластера. Признаки кластера могут быть применены при доказательстве наличия кластера на территории региона, а основные характеристики составляют основу для проведения анализа состояния кластера, установления его уникальных черт и конкурентных преимуществ.

Хасбулатов А.Х. в исследовании «Организационно-экономические основы формирования и развития рынка туристских услуг» [6] выделяет основные функции управления развитием туризма: аналитическую, предполагающую исследование конкурентной среды; функцию организации и контроля, которая включает создание органов управления туризма, упорядочивание их взаимосвязей и информационных потоков с другими хозяйствующими субъектами; функцию планирования, включающая разработку стратегических и тактических планов по развитию туризма на национальном и региональном уровнях; функцию координации, предполагающую разработку различных нормативов, законов, программ для целей развития сферы туризма; функцию мотивации, которая выражается в предоставлении различных льгот и субсидий хозяйствующим субъектам данной сферы национальной экономики.

Василиха Д.Ф. в работе «Стратегическое управление развитием региональной

инфраструктуры туризма» [3] уточняет и дополняет понятие «региональная инфраструктура туризма» как совокупность материальных объектов, обладающих материальными и нематериальными свойствами, использование которых дает возможность максимально полно удовлетворить потребности туристов и экономики туризма. Такой подход отражает современные тенденции и закономерности развития экономики туризма и расширяет сферу управления инфраструктурой туризма в регионе. Также автором разработана концепция стратегического управления развитием региональной инфраструктуры туризма (РИТ), в основу которой положены обобщенный метод стратегического управления (ОМСУ), подразумевающий применение комплекса эффективных методов на всех этапах управления, а также основополагающие принципы комплексности, ориентации на будущее, единичности и целостности, что позволит повысить эффективность управления РИТ.

Хлебниковым Д.Ф. в исследовании «Формирование ресурсного потенциала туристских территорий» [7] обоснованы методические подходы к оценке инфраструктурного потенциала на основе коэффициентов весомости по профильным и сопутствующим элементам инфраструктуры, и кадрового потенциала, исходя из фактического наличия кадров, имеющих профессиональную подготовку, на основе оценки их использования и соответствия требуемому уровню.

Анализ диссертационных исследований по предметной области (за период 2010-2015 гг.), а также нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и российских национальных программ и проектов развития туризма позволяет говорить об отсутствии:

- сформированной на основе обзора современного зарубежного опыта системы показателей качества туристских услуг;
- модели системы обеспечения качества туристских услуг;

- системы управления качеством туристских услуг на основе оценки туристского потенциала и туристских рисков определенных субъектов РФ и оценки эффективности деятельности регионов в рамках системы управления качеством.

Данные вопросы являются актуальными для российского туризма, особенно с учетом значительного мультипликативного эффекта туризма, который выступает в роли катализатора социально-экономического развития территорий, способствуя улучшению качества жизни местного населения.

#### Список литературы

1. Амирханова Е.А. Административно-правовое регулирование в сфере туризма. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://diss.seluk.ru/di-yuridicheskie/1321624-1-administrativno-pravovoe-regulirovanie-sfere-turizma.php> (дата обращения: 24.10.15).
2. Баранова С.А. Методы государственного регулирования предпринимательских структур индустрии туризма на региональном уровне (на примере Псковской области). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dslib.net/economika-xoziajstva/metody-gosudarstvennogo-regulirovaniya-predprinimatelskih-struktur-industrii.html> (дата обращения: 24.10.15).
3. Василиха Д.Ф. Стратегическое управление развитием региональной инфраструктуры туризма. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://geum.ru/aref/a155-8-ref.htm> (дата обращения: 24.10.15).
4. Лакомов Е.А. Повышение конкурентоспособности регионов России на основе развития услуг по событийному туризму. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dslib.net/economika-xoziajstva/povyshenie-konkurentosposobnosti-regionov-rossii-na-osnove-razvitiya-uslug-po.html> (дата обращения: 24.10.15).
5. Милославский И.С. Регулирование развития сферы туризма в России на основе кластерного подхода. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dslib.net/economika-xoziajstva/regulirovanie-razvitiya-sfery-turizma-v-rossii-na-osnove-klaster-nogo-podhoda.html> (дата обращения: 24.10.15).
6. Хасбулатов А.Х. Организационно-экономические основы формирования и развития рынка туристских услуг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://geum.ru/ec-aref/organizatsionno-ekonomicheskie-osnovy-formirovaniya-i-razvitiya-rynka-turistskih-uslug.htm> (дата обращения: 24.10.15).
7. Хлебников Д.Ф. Формирование ресурсного потенциала туристских территорий. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dslib.net/economika-xoziajstva/formirovanie-resursnogo-potenciala-turistskih-territorij.html> (дата обращения: 24.10.15).