

УДК 330.356

## МЕТОДИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Шмелева А.Н.

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

Анализ диссертационных исследований по вопросу качества в сфере туризма за период 2010-2015гг., 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. Данное положение определяет актуальность разработки соответствующих методических рекомендаций по повышению качества предоставляемых в субъектах Российской Федерации туристских услуг и созданию системы показателей оценки эффективности деятельности регионов в данной сфере.

**Ключевые слова:** туристские услуги, оценка и повышение качества, инструменты повышения качества

## METHODICAL TOOLS OF IMPROVEMENT OF QUALITY OF THE TOURIST SERVICES PROVIDED IN SUBJECTS OF THE RUSSIAN FEDERATION

Shmeleva A.N.

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

The analysis of dissertation researches on a quality question in the sphere of tourism for the period 2010-2015., and also normative legal acts of the Russian Federation in the sphere of tourism and the Russian national programs and projects of development of tourism allows to speak about absence: the system of indicators of quality of tourist services created on the basis of the review of modern foreign experience; models of system of ensuring quality of tourist services; control systems of quality of tourist services on the basis of an assessment of tourist potential and tourist risks of certain territorial subjects of the Russian Federation and an assessment of efficiency of activity of regions within a control system of quality. This situation defines relevance of development of the corresponding methodical recommendations about improvement of quality of the tourist services provided in subjects of the Russian Federation and to creation of system of indicators of an assessment of efficiency of activity of regions in this sphere.

**Keywords:** tourist services, assessment and improvement of quality, instruments of improvement of quality

Целью развития туризма в РФ на период до 2020 года является комплексное развитие внутреннего и въездного туризма с учетом обеспечения экономического и социокультурного прогресса в регионах РФ. Наибольшее значение для достижения заявленной цели имеет повышение качества и конкурентоспособности туристского продукта РФ на внутреннем и мировом рынках, что требует разработки соответствующего методического инструментария (рекомендаций). При подготовке методических рекомендаций по повышению качества предоставляемых в субъектах Российской Федерации туристских услуг ключевой идеей должна стать разработка комплексной системы управления качеством туристских услуг на основе методологии оценки туристского потенциала и туристских рисков определенных субъектов РФ (Федеральные округа, регионы, области, муниципальные образования) и оценки эффективности деятельности регионов в рамках системы

управления качеством. Таким образом, методические рекомендации должны основываться на оценке туристского потенциала и туристских рисков субъектов РФ, а, следовательно, иметь более качественный целенаправленный характер воздействия по двум направлениям:

- определение комплекса эффективных механизмов, направленных на повышение качества предоставляемых в субъектах Российской Федерации туристских услуг;
- создание системы показателей оценки эффективности деятельности регионов в данной сфере.

Данные методические рекомендации будут полезны федеральным и региональным органам законодательной власти при разработке новых или внесении поправок в существующие нормативно-правовые акты, регламентирующие туристскую деятельность на территории Российской Федерации; федеральным органам исполнительной власти при проведении мониторинга

и комплексной оценки эффективности деятельности субъектов РФ в сфере туризма; при контроле за соблюдением системы управления качеством туристской деятельности на федеральном уровне; региональным и муниципальным органам власти для своевременного анализа туристской конкурентоспособности территории, реализации адресной программы развития туристского потенциала и сокращения туристских рисков на подведомственных территориях, а также при контроле за соблюдением системы управления качеством туристской деятельности на региональном и муниципальном уровнях; предприятиям сферы туризма для повышения качества предоставляемых туристских услуг посредством реализации комплексной системы менеджмента качества туристской деятельности.

Методология разработки методических рекомендаций представлена на рисунке. Важную роль в методологии будет играть Автоматизированная система управления качеством туристских услуг (далее АСУКТУ), поскольку именно заложенные в ее основу показатели оценки качества туристских услуг будут составлять фундамент статистического мониторинга развития туристской отрасли в РФ. Разработка и внедрение АСУКТУ как основного инструмента оценки качества туристских услуг по субъектам РФ и соответственно оценки эффективности деятельности регионов в этом направлении соответствует следующим положениям:

1. «Планируется реализовать проект создания автоматизированной информационной системы комплексной поддержки развития въездного и внутреннего туризма, обеспечивающей эффективное функционирование государственной информационной поддержки туризма в Российской Федерации» – Раздел 3 «Мероприятия Программы» Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)» [2];

2. «Совершенствование системы управления и статистического учета в сфере туризма» – Раздел «Цель, задачи и стратегические ориентиры развития туризма в Российской Федерации» Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года [1];

3. «Совершенствование системы управления в сфере туризма требует создания эффективной системы статистического учета. В целях повышения информативности статистики туризма в регионах России и приближения ее к международным стандартам необходимо: обеспечить переход пограничной статистики, осуществляющей формирование официальной статистической

информации о числе граждан России, выехавших за границу, и иностранных граждан, въехавших в Россию, на классификацию целей поездки в соответствии с Международными рекомендациями по статистике туризма 2008 года; организовать проведение выборочных статистических обследований постояльцев коллективных средств размещения, посетителей туристских объектов, пограничное обследование иностранных туристов по разработанной методике Федеральной службы государственной статистики; утвердить и ввести в действие собирательную группировку «Туризм» на основе Общероссийского классификатора видов экономической деятельности. Указанные меры позволят устранить различия в определении международных туристских понятий, отслеживать экономический эффект от туристской деятельности, количество занятых в сфере туризма, иметь актуальную и однозначную статистическую информацию. Система сбора, анализа и предоставления статистических данных в сфере туризма должна удовлетворять потребности органов управления, профессионалов, исследователей и общества в целом в актуальной, согласованной, точной, полной и доступной информации» – Раздел «Повышение эффективности системы управления и статистического учета в сфере туризма для обеспечения социально-экономического развития и роста качества жизни населения регионов Российской Федерации» Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года [1].

Важную роль при разработке методических рекомендаций по повышению качества предоставляемых в субъектах Российской Федерации туристских услуг играет анализ актуальности применения таких действующих зарубежных нормативно-правовых и национальных программ развития туризма как:

- Европейская система индикаторов туризма. «European Tourism Indicator System». Документ разработан по заказу Европейской комиссии;

- Показатели конкурентоспособности туризма: руководство по применению. «Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism: A Guidance Document». Документ подготовлен Организацией экономического сотрудничества и развития (OECD);

- Туризм: рабочие места и экономический рост. Экономический вклад туризма в развитие экономики Великобритании. «Tourism: jobs and growth. The economic contribution of the tourism economy in the UK». Документ подготовлен по заказу Британского управления по туризму (British Tourist Authority, VisitBritain).



*Методология разработки методических рекомендаций, \* приведено справочно, в ходе проекта возможно дополнение на основе анализа зарубежных нормативно-правовых и национальных стандартов развития туризма*

В конечном результате методические рекомендации по повышению качества предоставляемых в субъектах Российской Федерации туристских услуг должны быть структурированы следующим образом: система управления качеством туристских услуг на основе оценки туристской конкурентоспособности территорий; модель системы обеспечения качества туристских услуг; система показателей оценки качества туристских услуг; система показателей, характеризующих эффективность деятельно-

сти субъектов Российской Федерации в сфере туризма; методология оценки туристской конкурентоспособности территорий.

**Список литературы**

1. «Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года». Электронный документ. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_164146/?frame=1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_164146/?frame=1) дата обращения 23.05.15..
2. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)». Электронный документ. <http://base.garant.ru/55171986/> дата обращения 23.05.15.