

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

Батуев Евгений Евгеньевич

студент

Щелконогов Андрей Евгеньевич

заведующий кафедрой

ОАНОВО «Челябинский Многопрофильный Институт»

г. Челябинск, Челябинская область

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ И ИХ МЕСТО В РАЗВИТИИ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ ЮЖНОГО УРАЛА

***Аннотация:** в современных условиях развития туризма, который является одной из важнейших сфер народнохозяйственного комплекса, требуются с одной стороны хорошо налаженная сеть интегрированных маркетинговых коммуникаций; с другой стороны – обеспечение безопасности туристических маршрутов, что приводит к решению важнейшей задачи – разработке комплексных региональных турпродуктов высокого качества. Повышение качества туристических услуг позволяет, в определенной мере, предупредить риски в туризме. Конструктивное решение данной задачи возможно при условии достижения высочайшей организации производства, труда и управления в сфере туризма.*

***Ключевые слова:** туристские услуги, туристическая деятельность, качество услуг, бизнес, экономическая эффективность туризма, культура обслуживания.*

Становление рыночной экономики и постановка задач в области импортозамещения обусловили необходимость разработки региональных турпродуктов европейского качества. Кроме того, туризм во многих развивающихся странах играет большую роль в формировании валового внутреннего продукта, в обеспечении занятости населения и активизации внешнеторгового баланса. Туризм ока-

зывает также огромное влияние на развитие различных ключевых отраслей экономики, являясь одним из самых прибыльных видов бизнеса в мире. В России наблюдаются ускоренные темпы развития туристской отрасли – рост более 30 % за 2014 г.

Проблема качества обслуживания в туризме является одной из самых актуальных в развитии туристской отрасли. На международном туристическом рынке качество обслуживания – самое сильное оружие в конкурентной борьбе. Туристы, которые довольны обслуживанием в гостиницах, ресторанах, бюро услуг, туристических комплексах определенных стран, становятся их активными пропагандистами. Они повторно посещают эти места, способствуя увеличению потоков туристов, создавая высокую репутацию понравившимся им туристическим районам. Качество обслуживания, в конечном счете, способствует повышению экономической эффективности туризма.

Ассортимент туристских услуг достаточно разнообразен – это культурно-познавательный, событийный, экологический, спортивный и прочие виды туризма. Туристические продукты должны проектироваться комплексно и с поддержкой правительством региона.

25–26 сентября 2015 г. прошёл Межрегиональный туристский форум Южного Урала «Внутренний туризм: инструкция по применению» (г. Златоуст, г. Миасс), проводимый Министерством культуры Челябинской области.

На форуме было подписано соглашение между Федеральным агентством по туризму и правительством Челябинской области о взаимодействии в сфере туризма. Проведена работа дискуссионных площадок по темам: «Брендинг территорий: актуальные подходы», «Экологический туризм на особо охраняемых природных территориях», «Совершенствование инвестиционной политики в сфере туризма».

Проведён конкурс научно-исследовательских работ студентов, посвящённых развитию внутреннего и въездного туризма на территории Челябинской области в двух номинациях.

Номинация «Туристские ресурсы Челябинской области»:

- «Теоретико-методологические подходы к оценке туристского потенциала природных ресурсов региона» (Черепанов А.С.);
- «Основные подходы к оценке туристского потенциала историко-культурного наследия горнозаводской зоны» (Никитина В.С. – победитель в номинации);
- «Развитие экскурсионно-познавательного туризма в России на примере Челябинской области (Привалова Т.В.).

Номинация «Проектирование туристских услуг на территории Челябинской области»:

- «Моделирование содержания экскурсионных программ по краеведению для школьников по Челябинской области» (Коршунова А.А.);
- «Технология организации праздничных мероприятий в туристических местах на примере праздника «Ивана Купала» (Шавалиева М.А.);
- «Разработка тура «Челябинская зона отчуждения» (Вахрушев Н.В.);
- «Челябинск разнообразный: недельный тур по столице Южного Урала» (Нефедова С.К., Сальков М.С.);
- «Разработка регионального турпродукта – пешеходного туристического маршрута «По следам Лося» (на примере г. Миасса Челябинской области)» (Стеценко А.М., Зосимов А.А., Комарова А.А., Батуев Е.Е. – победители в номинации);
- «Проектирование туристских услуг на территории Челябинской области на примере проекта «Единый досуговый центр «Эко-Тыелга» (Мерзлякова Е.Е., Кабирова А.Р.);
- «Карнавалы мира» в Челябинской области как туристское событие» (Харин А.В.).

Практическую ценность имеют работы, представленные во второй номинации «Проектирование туристских услуг на территории Челябинской области». В этой номинации первое место заняла сборная команда ОАНО ВО «Челябинский Многопрофильный Институт» и АНО СПО Челябинский колледж «Комитент»,

научные руководители: Щелконогов А.Е., заведующий кафедрой менеджмента; Ризенко М.А., старший преподаватель. Студентами выполнена научно-исследовательская работа: «Разработка регионального турпродукта – пешеходного туристического маршрута «По следам Лося» (на примере г. Миасса Челябинской области)». В работе студенты предлагают организовать самостоятельный пешеходный туристический маршрут по историческим достопримечательностям г. Миасса Челябинской области в формате квеста: турист в городском краеведческом музее приобретает буклет, включающий в себя карту, маршрут и описание основных достопримечательностей или загружает приложение в смартфон «Карманный гид»; далее следует по маршруту, дополнительным ориентиром служат стрелки-указатели с изображением лося, расположенные на дороге; в местах остановочных пунктов размещены номера объектов; турист останавливается, читает информацию, выполняет задания; по ходу маршрута есть возможность зайти в кафе; в последней точке маршрута турист встречается с бронзовой фигурой лося.

Работа студентов-победителей основана на определяющих факторах формирования потребности в туризме – природных и созданных человеком объектах, которые создают возможность для реализации туристских целей по изучению исторической части городов Южного Урала на основе разработанных самостоятельных пешеходных маршрутов. В целом, работа содержит теоретическую проработку проекта, актуальность, отражающую современные экономические реалии, и направленность на развитие регионального туризма.

Важной ответственной задачей для туристических предприятий является создание репутации высокого качества обслуживания гостей, которое обеспечивается коллективными усилиями сотрудников всех служб предприятия, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению передового опыта, новой техники и технологии, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг.

Предлагаемые туристские услуги должны соответствовать ожиданиям и физическим возможностям потребителей, которым адресуется услуга, а также требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для потребителей, привлекательность и престижность услуг. К рекомендуемым требованиям к туристским услугам и условиям обслуживания относятся: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; комплексность; этичность обслуживающего персонала; комфортность; эстетичность; эргономичность. Необходимо, чтобы предоставление туристских услуг обеспечивало возможность получения не только основных, но и дополнительных услуг (размещение, питание, трансферт), создающих комфортные условия жизнеобеспечения туристов.

Список литературы

1. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: учеб. пособие. – М.: Нолидж, 2011. – 123 с.
2. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: учеб. пособие. / М.В. Ефремова. – М.: Издательство «Ось 89», 2012. – 192 с.
3. Загвоздина Л.Г. Повышение качества туристических услуг как современная проблема туристической индустрии / Л.Г. Загвоздина, К.М. Трофимова // Современные проблемы науки туристической индустрии. Научно-практическая конференция. Кафедра туризма и социально-культурного сервиса ФГБОУ ВПО «ЮУрГУ» (НИУ) (29 апреля 2015 г.). – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2015.
4. Мазур И.И. Управление качеством. / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Высшая школа, 2011.