

© 2013 г. А.Г. Семенченко
УДК 330

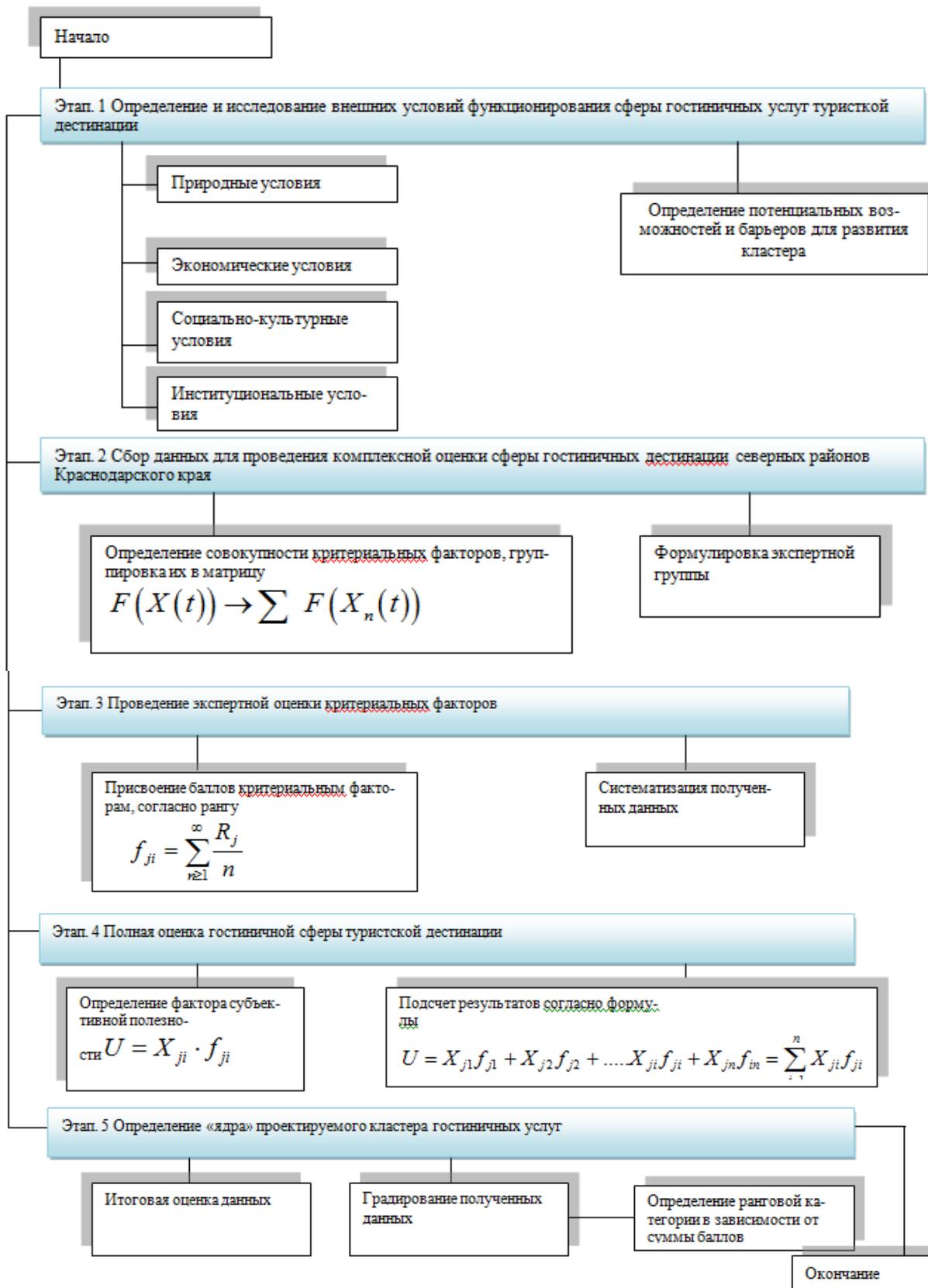
**КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА СФЕРЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
ТУРИСТСКОЙ ДЕСТИНАЦИИ
КАК ПРЕДПОСЫЛКА КЛАСТЕРНОГО РАЗВИТИЯ**

Кластерный подход в сфере гостиничных условий современного экономического развития требует разработки новых методов стратегического управления. Проведенное исследование показало, что в практике стратегического управления имеются разные подходы и школы механизма развития, что может объясняться генезисом экономической теории в целом [1]. В связи с чем при проектировании кластера гостиничных услуг туристской дестинации необходимо правильно выбрать методы его реализации через стратегические направления. Первым этапом при проектировании кластера является анализ среды его формирования. Необходимость новых методов исследования не вызывает сомнения, т.к. ранее используемый инструментарий исследования для хозяйствующих субъектов не пригоден для изучения сферы гостиничных услуг дестинации. Одновременно не все имеющиеся ресурсы туристской дестинации северных районов Краснодарского края используются в полном объеме из-за наличия факторов, сдерживающих рост объема оказанных услуг. Основными сдерживающими причинами является: темпы развития рынка гостиничных услуг значительно отстают от формирующегося спроса и технологий продаж этих услуг, что проявляется в довольно узком ассортименте имеющегося на рынке предложения; уровень посещений вне сезона не соответствует имеющимся ресурсам из-за неразвитой базы мотиваций привлечения гостей и туристов; на территории северных районов Краснодарского края не достаточно сформирована система продвижения гостиничной услуги на специализированных выставках, а также не учитывается наметившаяся в последнее время тенденция роста индивидуализации посещений и падение спроса на групповые поездки (в последнее время наблюдается тенденция роста турпотока, в связи с успешным развитием игровой зоны Азов-Сити) [2].

Интеграция России в систему мирового хозяйства предопределила необходимость пересмотра и изменения существующих систем стратегического управления отраслевой экономикой [3], необходимых для создания привлекательного для гостя дифференцированного набора услуг, также обеспечения эффективного функционирования отдельных рыночных структур в постоянно меняющихся условиях [4]. Исходным пунктом при формировании кластера гостиничных услуг дестинации северных районов Краснодарского края может стать комплексная оценка данной сферы, которая основана на экспертной оценке критериальных факторов с применением метода итогового ранжирования. Отметим, что формирование данных критериев происходит в рамках определенной территории, а их набор, степень и полнота могут варьироваться в зависимости от масштаба туристской дестинации (-микро, -мезо, -макро, -мега уровни). Актуализируя систему критериальных факторов как основу для успешного развития гостиничной сферы туристской дестинации, в частности, нами рассматривается гипотеза о возможности и необходимости их рассмотрения с точки зрения взаимосвязанного функционирования включенных в данную сферу элементов, определяющих эффективность территориальной отраслевой системы.

В нашем понятии факторы, оказывающие влияние на сферу гостиничных услуг туристской дестинации представляют собой совокупность свойств и характеристик, способную варьироваться в течение определенного момента времени, под действием определенных условий. Совокупность критериальных факторов, оказывающих влияние на формирование всей сферы гостиничных услуг и кластера в частности – многогранная проблема, требующая отдельного рассмотрения. Разработанная методика позволит определить ядро будущего кластера, т.е. территорию или территориальную единицу в составе гостиничной сферы дестинации северных районов Краснодарского края, наиболее перспективную для развития гостиничных услуг. При анализе критериальных факторов использованы методы оценки их значимости: фактографический; экономический, математический и финансовый анализы; экспертных оценок [4]. Алгоритм методики оценки представлена на рис.1. Набор критериальных факторов оказывает влияние на удовлетворенность гостя, и в тоже время важным является аналогичное состояние и производителя услуг, так как оно способствует не только общей стабильности, но и высокой экономической эффективности.

Алгоритм методики оценки сферы гостиничных услуг
 дестинации северных районов Краснодарского края



Вопросы совершенствования экспертных методов в управлении процессом предоставления гостиничных услуг приобретают большое значение, поскольку именно в этой сфере имеются значительные резервы роста экономической эффективности принимаемых решений на территории дестинации. Экспертные исследования имеют целью повышения обоснованности таких задач, которые не могут быть в полной мере описаны математически, поскольку являются «слабоструктурированными», то есть содержат неопределенности, связанные не только с измерением, но и своим характером исследуемых объектов. Разработанная методика, направленная на исследование наиболее узких мест в управлении предоставлением гостиничных услуг туристкой дестинации, основана на экспертных оценках важности факторов, оказывающих влияние на весь процесс их оказания. В каждом из рассмотренных нами районов северной зоны Краснодарского края влияние факторов бывает различным. Измерение данных критериев носит преимущественно описательный характер. Целесообразно выделить следующие группы таких факторов: социально-экономические, технологические, технические, организационные.

Следующим методическим шагом является формирование экспертной группы для оценки важности показателей, используемых при анализе критериев, от уровня которых зависит выбор наиболее оптимальной территории для развития гостиничных услуг и формирования кластера. С целью оценки групп критериальных факторов сформирована экспертная группа общей численностью 51 человек, имеющих высшее образование и опыт работы в данной сфере. Оценка важности критериев экспертной группой производилась с помощью метода анализа иерархий Т. Саати с использованием шкалы МАИ. Многофакторная модель оценки сферы гостиничных туристской дестинации, способствует выявлению ядра кластера данной сферы на территории северных районов Краснодарского края. Для оценки сферы гостиничных услуг дестинации северных районов Краснодарского края мы считаем целесообразным сгруппировать критериальные факторы в матрицу. С нашей точки зрения, лишь экономические показатели не могут рассматриваться в качестве основных для оценки сферы гостиничных услуг, поскольку имеют недостаточное для этого информационное содержание. Целесообразным измерителем эффективности системы является оценка сферы услуг региона с учетом

конкретных условий развития научно-технического прогресса, производительных сил и культуры потребления. Данные группы критериальных факторов могут варьироваться в зависимости от исследуемой дестинации, особенностей и специфики сферы гостиничных услуг (табл.1).

Таблица 1

Матрица классификации критериальных факторов

Факторы, характеризующие техническое состояние сферы гостиничных услуг		Факторы, характеризующие социально-экономическую результативность гостиничной отрасли		Факторы, характеризующие технологию оказания гостиничных услуг		Факторы, характеризующие организационный процесс оказания гостиничных услуг	
ФК (X1)	Эстетичность зданий и прилегающей территории организаций СГУ	ФК(X7)	Уровень инвестиционных вложений в объекты гостиничной отрасли	ФК(X13)	Уровень загрузки номерного фонда	ФК(X19)	Укомплектованность кадрами соответствующей квалификации, согласно профессиональным стандартам
ФК (X2)	Техническое состояние гостиничного фонда	ФК(X8)	Уровень безопасности пребывания гостей и наличие страховых схем	ФК(X14)	Скорость обновления оказываемых услуг	ФК(X20)	Эффективность организационных элементов сферы гостиничных услуг на территории
ФК (X3)	Наличие и техническое состояние транспортной и дорожной инфраструктуры	ФК(X9)	Наличие системы мониторинга качества гостиничных и сопутствующих услуг	ФК(X15)	Наличие автоматизированных технологий управления процессом оказания гостиничных услуг	ФК(X21)	Уровень укомплектованности кадровым составом
ФК(X4)	Близость гостиничных организаций к индустрии развлечений	ФК(X10)	Количество гостиниц и иных средств размещения на территории	ФК(X16)	Применение политики привлечения новых технологических разработок	ФК(X22)	Уровень профессионализма обслуживающего персонала
ФК (X5)	Близость средств размещения к деловым центрам	ФК (X11)	Уровень гостиничного сервиса и полнота ассортимента оказываемых услуг	ФК (X17)	Развитость и наличие связей со смежными отраслями	ФК (X23)	Уровень коммерческого и предпринимательского риска
ФК (X6)	Уровень конкурентоспособности отрасли	ФК (X12)	Уровень политической и геополитической обстановки	ФК (X18)	Наличие положительных отзывов, в части оказанных услуг	ФК (X24)	Наличие и ассортимент дополнительных услуг

При этом математическая зависимость критериальных факторов сформулирована следующим образом:

$$F(X(t)) \rightarrow \sum F(X_n(t)) \quad (1)$$

где $F(X(t))$ – значение функции набора критериальных факторов гостиничной услуги, процессов ее обеспечения и отношений между этими элементами (X) в определенный момент времени t на территории туристской дестинации.

По своей сущности функция $F(X(t))$ определяется множеством критериальных факторов, взаимодействие которых носит вероятностный характер. В нашем представлении, необходимым является создание методики математической оценки территории наиболее перспективной для развития сферы гостиничных услуг с учетом множества критериальных факторов (X), максимально возможно характеризующих состав и условия предоставления гостиничных услуг. Однако при этом стоит учитывать, что критериальные факторы по своей природе не являются исключительно аддитивными. При этом комбинируя критериальные факторы (X_n), их важность (f_n) и частные оценки (U_n) можно получить полную оценку территории сферы гостиничных услуг северных районов Краснодарского края. Факторы обладают неодинаковой значимостью, ценность фактора для эксперта зависит от сочетания идентификаторов, входящих в комплексную оценку. Подобная субъективная ценность рассматривается как частная полезность, которой обладает каждый фактор. Данная ценность (U_n) является произведением воспринимаемой степени присутствия и его степени важности. В целях повышения оперативности контроля и прогнозирования сферы гостиничных услуг на территории туристско-рекреационного региона автором видится целесообразным применение метода экспертных оценок критериальных факторов, простого в исполнении и дающего достаточное представление об исследуемых признаках. Нормативные значения критериальных факторов должны задаваться с учетом всех особенностей сферы гостиничных услуг туристской дестинации, а также обслуживаемых ими гостей. Для индивидуальной оценки критериальных факторов гостиничных услуг мы предлагаем использовать десятибалльную шкалу. Подобная субъективная полезность определяется как частичная оцен-

ка отдельного критериального фактора, которая является произведением суммарной оценки по фактору и его степени важности.

$$U = X_{ji} \cdot f_{ji}, \quad (2)$$

где U - показатель, характеризующий частную оценку для критериального фактора экспертом;

X_{ji} - оценка по десятибалльной шкале критериального балла экспертом;

f_{ji} - показатель важности, определяемый по каждому критериальному фактору.

Причем f_{ji} может быть рассчитано следующим образом:

$$f_{j\bar{r}} = \sum_{i=1}^n \frac{R_j}{n}, \quad (3)$$

где R_j - значение степени важности по фактору.

Полная оценка гостиничной отрасли туристского региона представляет собой сумму частных оценок критериальных факторов:

$$U = X_{j1}f_{j1} + X_{j2}f_{j2} + \dots + X_{j\bar{r}}f_{j\bar{r}} + X_{jn}f_{jn} = \sum_{i=1}^n X_{j\bar{r}}f_{j\bar{r}} \quad (4)$$

В основе данной методики оценки лежит ранговый метод, при котором каждой территориальной единице северных районов по совокупности критериальных факторов присваивается ранг высокого (первого ранга) места для района с наилучшими значениями фактора. В таблице 2 представлены результаты оценки критериальных факторов экспертной группой. Анализ табл. 2 позволяет определить критериальные факторы значения весовых коэффициентов, которых максимальны. По мнению экспертной, группы гостиницы на всех исследуемых территориях имеют достаточный уровень укомплектованности кадрами. Дестинация северных районов Краснодарского края имеет довольно низкий уровень коммерческого и предпринимательского риска и довольно высокий уровень развития связей со смежными отраслями. Остальные же показатели находятся практически на одинаковом уровне и колеблются в зависимости от экономической развитости исследуемой дестинации. Исходя из полученной максимально большой оценки (192 балла), было осуществлено ранговое распределение исследуемых территорий дестинации по совокупной оценке. В зависимости от набранного количества нами выделяется пять ранговых категорий:

Таблица 2
Оценка критериальных факторов экспертной группой

Район	Бальная оценка факторов (X_{ji})																							
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
Ейский район и г. Ейск	8	9	7	8	8	7	8	7	9	10	9	8	7	8	8	9	7	6	7	8	9	5	8	9
Щербиновский	5	7	7	8	7	6	8	5	5	7	5	4	6	6	7	4	6	5	6	7	7	8	6	8
Темрюкский район г. Темрюк	8	9	8	9	5	8	9	7	7	7	6	6	8	7	10	7	8	9	8	9	8	9	7	7
Примор- ско-Ахтарский и г. Примор- ско-Ахтарск	5	7	7	7	5	8	9	7	7	7	6	6	8	7	10	7	8	9	8	9	8	9	7	7
Староминской	5	6	6	6	7	6	8	5	5	7	5	4	6	6	7	4	6	5	6	7	7	8	6	8
Куцевский	6	5	7	5	5	8	9	7	7	7	6	6	8	7	10	7	8	9	8	9	8	9	7	7
Ленинград- ский	5	4	5	6	5	8	9	7	7	7	6	6	8	7	10	7	8	9	8	9	8	9	7	7
Весовое значе- ние (f_{ji}):	0,8	1	0,4	0,5	0,9	0,8	0,7	1	0,5	0,7	0,6	0,7	0,7	0,8	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,4	0,5	0,3	1	0,9

1 категория – низкий уровень развитости оцениваемого туристского района, не позволяющий совершенствовать представленные критериальные факторы сферы гостиничных услуг.

2 категория – низкий уровень развитости туристского района, имеется возможность минимально усовершенствовать направления развития сферы гостиничных услуг на территории.

3 категория – средний уровень развитости рассматриваемого туристского региона, позволяющей частично развивать сферу гостиничных услуг на данной территории.

4 категория – высокий уровень развитости туристского региона, позволяющий полно развивать сферу гостиничных услуг.

5 категория – высочайший уровень развитости туристского региона, обеспечивающий возможность всесторонне развивать сферу гостиничных услуг. Тогда предлагается следующее распределение:

Ранги Суммарное количество баллов

1 категория 0 - 90

2 категория 91-125

3 категория 126-165

4 категория 166-190

5 категория 190 и более.

Таким образом, по данным нашего исследования к туристским регионам с очень высоким потенциалом сферы гостиничных услуг относятся город Ейский район, Темрюкский район, Приморско-Ахтарский район. Высокий потенциал отмечается у Щербиновского и Ленинградского районов. Ядром проектируемого кластера будет являться г. Ейск и Ейский район. Анализ сферы гостиничных услуг дестинации северных районов Краснодарского края позволил выявить неравномерный характер распределения ресурсов, резервы роста туристских регионов для перспективного развития гостиничных услуг.

Таким образом, комплексная оценка свидетельствует о высоком потенциале сферы гостиничных услуг рассматриваемой туристской дестинации и возможности дальнейшего развития и оптимизации управления данной сферой с помощью кластерного подхода.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Азар В. И., Квартальнов В.А. и др.* Менеджмент туризма: туризм и отраслевые системы. М., 2010.
2. Департамент комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края. URL: <http://www.kurortkuban.ru>
3. *Ульяницкая Н.М.* Развитие отраслевого пространства региональной хозяйственной системы // Гуманитарные и социальные науки. 2012. №2. www.hses-online.ru
4. *Дурович А.П.*, Организация туризма. Минск, 2009.
5. *Семенченко А.Г.* Кластерный подход как направление стратегического развития сферы гостиничных услуг туристской дестинации // Гуманитарные и социально-экономические науки. 2013. №2.

REFERENCES

1. *Azar V.I., Kvartalnov V.A. etc.* The management of tourism: tourism and industry systems. Moscow, 2010.
2. Department of complex development of resorts and tourism of Krasnodar Territory. URL: <http://www.kurortkuban.ru>
3. *Ulianitskaya N.M.* The development of the space industry of regional economic system // Humanities and Social Sciences. № 2. 2012. www.hses-online.ru
4. *Durovich A.P.* Tourism Organization. Minsk, 2009.
5. *Semenchenko A.G.* Cluster approach as a direction of a strategic development of hotel services sphere development as touristic destination // The humanities and socio-economic sciences. 2013. № 2.