

Модель обеспечения эффективности и качества организаций сферы рекреационных услуг

Анастасия Александровна Мосякина

Сочинский государственный университет, Россия
354000, г. Сочи, ул. Советская, 26а
аспирант
E-mail: 1002218@mail.ru

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы, связанные с повышением эффективности и качества рекреационных услуг. Выделены ключевые характеристики и особенности сферы рекреационных услуг. Предложены методические рекомендации по созданию модели обеспечения эффективности и качества в организациях сферы рекреационных услуг в курортных регионах Краснодарского края.

Ключевые слова: рекреационная услуга; организации санаторно-курортной сферы; эффективность; качество.

УДК
338.486.4

Основной целью и необходимым условием прогресса современного общества, абсолютным национальным приоритетом в долгосрочной перспективе является развитие человека [1]. Задача восстановления работоспособности, поддержания и укрепления здоровья людей была и остается одной из важнейших для государства. В этой связи повышение эффективности и качество рекреационных услуг является характерной чертой работы организаций сферы рекреации.

Однако на сегодняшний день туристско-рекреационная сфера в нашей стране малоэффективна: инфраструктура изношена и медленно реконструируется; в регионах слабо развиты условия для развития рынка санаторно-оздоровительных услуг, преобладают монополизм и устаревшие методы управления, как результат – высокая цена путевок при низком сервисе.

Поэтому одной из основных проблем и направлением развития туристско-рекреационной сферы является обеспечение доступности рекреационных услуг для населения.

Одной из главных задач развития сферы рекреации является повышение качества и расширение ассортимента оказываемых услуг, обеспечение комплексности обслуживания. Чтобы обеспечить население качественными рекреационными услугами, в 2010 году были внесены изменения в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».[2] С 1 июня 2007 г. введены гарантии предоставления качественных услуг в форме финансового обеспечения. Для реализации указанной цели необходима разработка и реализация действенных механизмов повышения эффективности и качества рекреационных услуг.

Совершенствование рекреационных услуг обуславливает возможность ускорения формирования и развития качественной инфраструктуры рекреационного рынка, что предполагает увеличение потоков рекреантов, а значит, и финансовых потоков в бюджеты различных уровней.

Повышение эффективности и совершенствования качественных параметров рекреационных услуг рассматривается нами в виде системы научно обоснованных принципов, раскрывающих их сущность в системе управления качеством, а также методов организации и управления потоками рекреационных услуг в современных условиях. Исходя из вышеизложенного, сформулированы следующие определения:

1) качество рекреационной услуги – это комплексная категория, отражающая эффективность всех подсистем организаций рекреационной сферы, совокупных характеристик и потребительских свойств рекреационной услуги, являющаяся ключевым фактором ее конкурентоспособности;

2) качество в сфере рекреационных услуг – понятие, характеризующее сопоставление с действующими стандартами оценки удовлетворения функциональной и технической

стороны обслуживания рекреантов, с использованием установленных индикаторов для достижения конечного результата;

3) повышение эффективности и качества рекреационных услуг – это формирование системы управления эффективностью и качеством, предусматривающей разработку эффективных управляющих воздействий с помощью определенного механизма, обеспечивающего реализацию поставленных целей и задач с использованием многофакторных моделей, информационных баз данных с целью удовлетворения потребностей рекреантов.

Эффективность и качество становятся основным фактором достижения конкурентных преимуществ рекреационных услуг. Основная задача сферы рекреационных услуг – реабилитация и развитие физических и психических сил индивидуума, всестороннее формирование его внутреннего мира [3]. Функции сферы рекреационных услуг можно классифицировать по группам: 1) организационно-экономическая; 2) социально-культурная; 3) психолого-медицинская; 4) политико-правовая (рис. 1).

Сфера рекреационных услуг весьма разнообразна, поэтому ее каждому объекту необходимо иметь дифференцированный подход при разработке и внедрении собственной системы качества с учетом соответствия отраслевым стандартам.

Особо охраняемый регион санаторно-курортной сферы – Краснодарский край – обладает уникальным потенциалом, однако для его активизации важно помнить следующее: потребительское отношение к рекреационной услуге зависит от ее имиджа, который определяется уровнем развития организаций рекреационной сферы.



Рис. 1. Классификация функций сферы рекреационных услуг

Краснодарский край является наиболее популярным регионом для отдыха в России. В 2010 г. на долю Краснодарского края пришлось 97,8 % всех отправленных туристов и рекреантов [4].

Теплые моря и целебный климат, уникальные природные минеральные источники и лечебные грязи снискали Краснодарскому краю славу одного из самых популярных курортных регионов страны. Здесь расположены основные морские курорты России: Сочи, Анапа, Геленджик, Туапсе, Ейск, Темрюк. На территории края действует около 2000 предприятий санаторно-курортного комплекса и туризма, которые могут одновременно

принимать более 500 тыс. человек, что составляет треть от возможностей всех российских курортов (табл. 1).

Таблица 1

**Динамика развития рекреационных организаций
Краснодарского края**

Показатели	Годы		
	2007	2009	2010
Число рекреационных предприятий - всего	1852	2172	2514
санаторно-курортные организации (санатории, пансионаты и дома отдыха с лечением)	530	575	670
организации отдыха	577	534	511
турбазы	16	14	13
Число гостиничных предприятий	159	381	439
Число мест размещения – всего, тыс. мест	200,1	179,9	180,5
Численность размещенных лиц, тыс. чел.	1804,0	1811,8	1772,4

Следует отметить, что уровень производства рекреационных услуг на душу населения имеет тенденцию к росту, о чем наглядно свидетельствуют следующие данные (табл. 2, рис. 2).

Таблица 2

**Уровень производства рекреационных услуг на душу населения в
курортных районах Краснодарского края, тыс. руб.**

Период	Большой Сочи	Анапа	Геленджик	Туапсинский район	Горячий Ключ
2008 год	22,4	18,2	13,4		19,1
2009 год	28,0	19,2	18,6	22,3	22,0
2010 год	35,2	23,0	22,9	25,8	23,4
2010 год к 2008 году, %	157,2	126,4	171,2	-	161,2

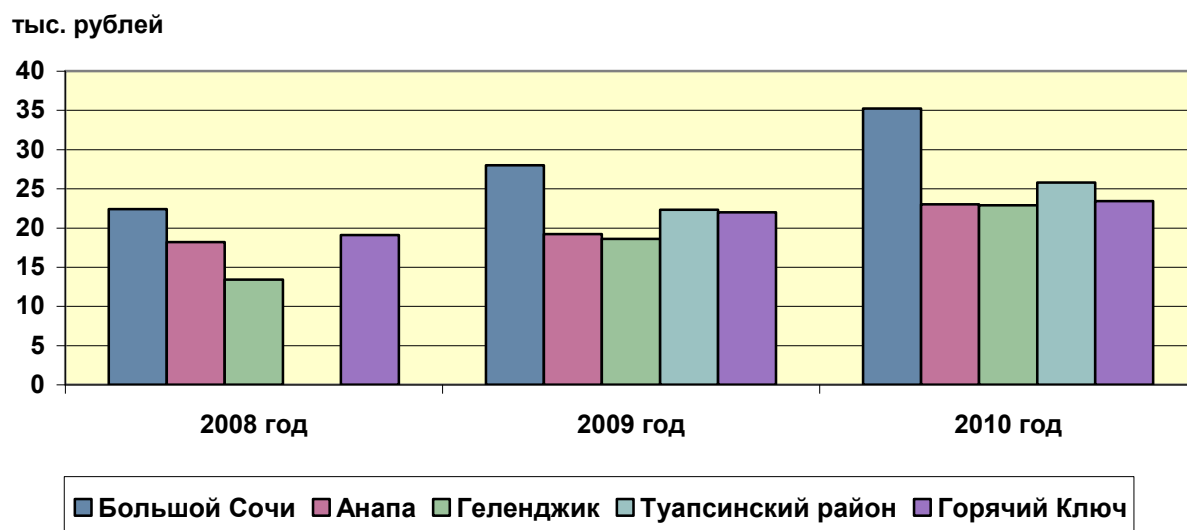


Рис. 2. Уровень производства рекреационных услуг на душу населения в рекреационных районах Краснодарского края

Так же, как и все учреждения отдыха, организации рекреационной сферы подвержены сезонности. Однако, как показали исследования автора, среднеквадратичное отклонение в загрузке рекреационных организаций составляет $\sigma_k = 35\%$, т.е. загрузка в зимние месяцы обеспечивается их лечебно-оздоровительными возможностями.

Таблица 3

Характеристика сезонности в загрузке рекреационных организаций Краснодарского края

п/п	Месяц	Средние значения сезонных отклонений по месяцам (%) Y_i отклонений по месяцам (%) γ_i	Абсолютные разности (%) $\Delta\gamma_i = \gamma_{абс}$	Относительные разности $\frac{\Delta\gamma_i}{\gamma_{абс}}$	Индекс сезонности $i_{сез} = \frac{\gamma_i}{\gamma_{абс}} * 100\%$
1	Январь	45,00	6,84	0,18	119,30
2	Февраль	17,50	-	-0,54	46,67
3	Март	14,00	-24,16	-0,63	37,55
4	Апрель	20,00	-18,16	-0,48	53,97
5	Май	28,00	-10,16	-0,27	73,38
6	Июнь	30,45	-7,71	-0,20	77,57
7	Июль	74,74	36,5	0,96	191,45
8	Август	83,90	45,74	1,20	216,14
9	Сентябрь	61,33	23,1	0,61	158,89
10	Октябрь	39,55	1,3	0,04	103,05
11	Ноябрь	18,73	-19,44	-0,51	49,07
12	Декабрь	10,73	-27,43	-0,72	28,29
j>абс - общая средняя по всем наблюдениям периода ($\gamma_{абс} = 38,16$)					

Из таблицы 3 видно, что пик загрузки рекреационных организаций приходится на июль – сентябрь, а наименьшая загрузка наблюдается в феврале, марте, ноябре и декабре. Несмотря на выраженную сезонность, уровень среднегодовой загрузки здравниц составляет более 60 %, что на уровне и даже выше среднего показателя по морским курортам Турции, Туниса, Египта и Испании. В месяцы максимального развертывания специализированные

средства размещения могут принять до 230 тыс. отдыхающих, что составляет 27 % от общероссийского показателя и 79 % от уровня Южного федерального округа.

Сфера рекреационных услуг весьма разнообразна, поэтому каждому объекту необходимо иметь дифференцированный подход при разработке и внедрении собственной системы эффективности и качества с обеспечением соответствия стратегии отдельного предприятия к стратегии успеха отрасли в целом. В этом случае модели системы эффективности и качества отражают составляющие блоков или групп, которые объединяют конкретные виды деятельности с включением параметров оценки их труда, создающих необходимые условия для удовлетворения потребностей в рекреационных услугах в присутствии стандартизованного или избранного набора требований системы эффективности и качества [5]. Выбрав свою модель, предприятию сферы рекреационных услуг необходимо в соответствии с ней проводить бизнес-процессы, результатом которых будет являться повышение эффективности и качества проводимых работ и предоставляемых услуг.

С этой целью автором предложена модель обеспечения эффективности и качества организаций сферы рекреационных услуг (рис. 3).

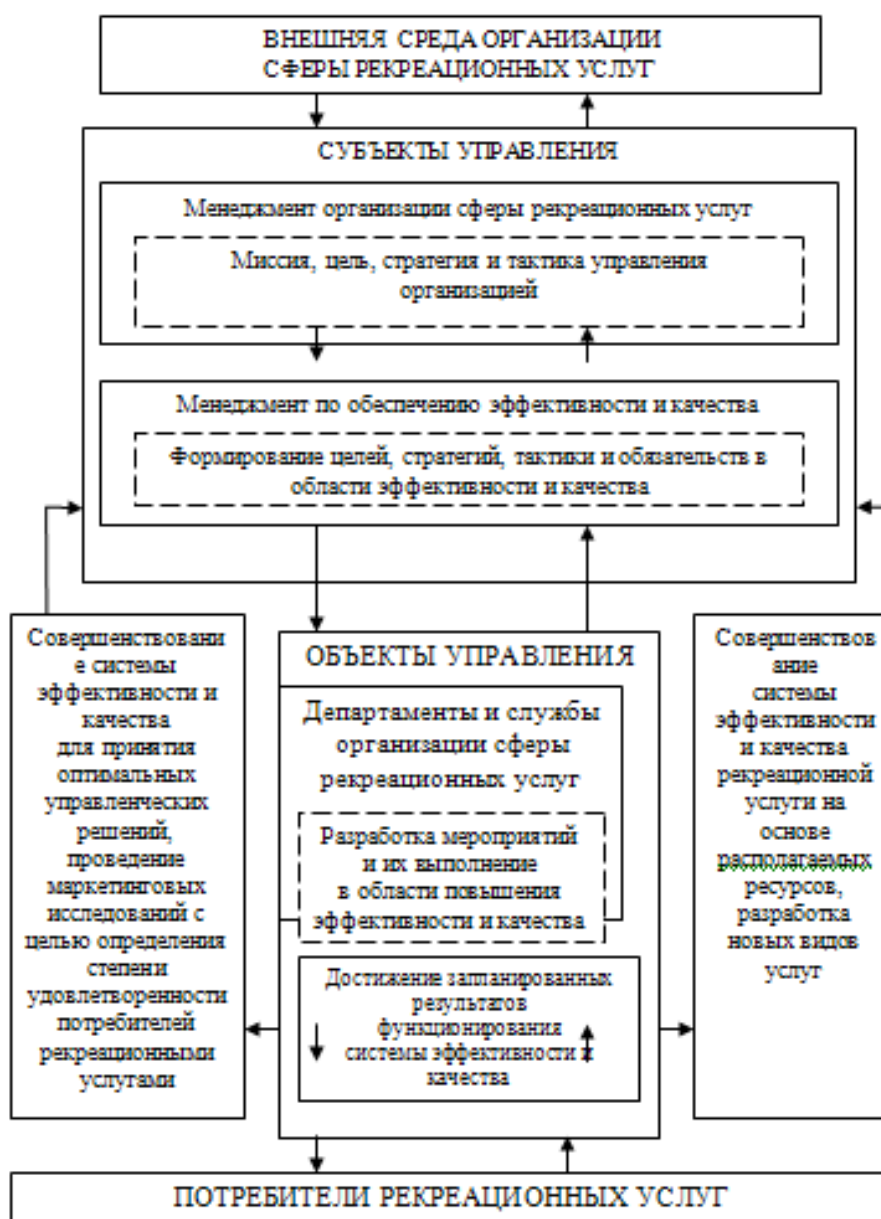


Рис. 2. Модель обеспечения эффективности и качества на предприятии сферы рекреационных услуг (Авторская разработка)

Данная модель ориентирована на миссию, цель, тактику и обязательства в области эффективности и качества, содержит управляющую (включая систему управления эффективностью и качеством) и управляемую систему. Данная модель отражает взаимосвязанные виды деятельности, влияющие на эффективность и качество создания, продвижения и предоставления рекреационных услуг на различных стадиях: от определения потребностей рекреантов до оценки степени их удовлетворения. Главной особенностью данной модели является комплексный подход к управлению со встроенными элементами, обеспечивающими результативность и качество рекреационных услуг.

Примечания:

1. О стратегии развития России до 2020 года: Выступление Президента Российской Федерации на расширенном заседании Государственного совета (8 февраля 2008 года, Москва, Кремль). М.: изд-во «Европа», 2008. 28 с.
2. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. Ветитнев А.М., Журавлева Л.Б. Курортное дело. М.: изд-во «Кнорус» 2006; Рябцев А.А., Яковлев А.А. Индустрия отдыха и развлечений как элемент сферы услуг // Вестник СГУТиКД. 2007. № 1–2. С. 211–214; Grigoryan С.А., Ryabtsev А.А. International security experience in tourism // European researcher. 2010. № 1. P. 64–68.
4. Концепция краевой целевой программы «Развитие санаторно-курортного и туристского комплекса Краснодарского края на 2011–2015 годы». 13 с.
5. Левченко Т.П. Оценка взаимосвязи качественных и количественных характеристик, влияющих на количество туристов в индустрии гостеприимства // European Researcher. 2011. № 1(3). P. 66–71.

Recreational Services Quality and Efficiency Assurance Model

Anastasiya A. Mosyakina

Sochi State University, Russia
26a Sovetskaya Str., Sochi 354000
Postgraduate student
E-mail: 1002218@mail.ru

Abstract. The article considers the problems, concerning recreational services efficiency and quality increase, singles out recreational services key characteristics and peculiarities, offers methodological guidelines for creating recreational services quality and efficiency assurance model in resort regions of Krasnodar Region.

Keywords: recreational service; resort sphere organization; efficiency; quality.

UDC
338.486.4