

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В ГОРОДЕ-КУРОРТЕ СОЧИ НА ОСНОВЕ МОНИТОРИНГА РЫНКА

МАТЮЩЕНКО Н.С., СЕРДЮКОВА Н.К., КУЧЕРЯВАЯ Н.А.

Анализируется текущее состояние и актуальные проблемы развития рынка экскурсионных услуг в г. Сочи. Дается оценка объема рынка экскурсионных услуг, ценовой политики экскурсионных предприятий, качества экскурсионного обслуживания, составлен рейтинг популярности экскурсий в Сочи.

Ключевые слова: управление экскурсионной деятельностью, рынок экскурсионных услуг, качество экскурсионного обслуживания, мониторинг.

УДК 338.48

Экскурсионное обслуживание является одной из составляющих полноценного отдыха на современном курорте. Как показывают регулярные исследования, более 70 % туристов приезжают на курорты Краснодарского края именно с целью отдыха и развлечений [1]. Ассортимент предлагаемых экскурсий и качество экскурсионных услуг характеризуют уровень туристского сервиса и в целом развитие туризма курортного региона. Изменение уклада, стиля жизни современного человека, характера его трудовой деятельности в связи с индустриализацией и урбанизацией привело к изменению его потребностей в отдыхе. Теперь помимо размещения и питания он стал включать и другие элементы, направленные на удовлетворение потребностей в развлечениях, веселом проведении досуга, в эмоциональной разгрузке [2].

Для достижения удовлетворенности потребителей качеством экскурсионного обслуживания необходима организация постоянной системной работы над продвижением экскурсионных услуг, организацией продажи экскурсий, качеством экскурсионного обслуживания, включая подготовку кадров, состояние экскурсионных объектов и соответствующей инфраструктуры. Кроме того, необходима современная система управления качеством экскурсионного обслуживания, важным элементом которой является мониторинг качества услуг, основанный на наличии надежной обратной связи с потребителями услуг – экскурсантами.

В городе-курорте Сочи накоплен большой опыт в сфере экскурсионного обслуживания, работают квалифицированные кадры экскурсоводов и организаторов экскурсионного обслуживания, создана и функционирует серьезная база подготовки и повышения квалификации кадров для экскурсионных предприятий.

В то же время в сфере организации экскурсионной деятельности в г. Сочи имеются определенные проблемы, касающиеся регулирования экскурсионной деятельности, состояния экскурсионных объектов, аттрактивности экскурсий, повышения квалификации кадров, качества обслуживания экскурсантов, статистики экскурсионного обслуживания. Лишь менее чем для 10 % туристов края экскурсии и другие развлекательно-познавательные мероприятия влияют на принятие решения о выборе места отдыха и являются положительными факторами спроса [3].

По заказу Администрации Краснодарского края специалистами Сочинского государственного университета туризма и курортного дела была проведена работа по оценке рынка экскурсионных услуг в городе Сочи в 2010 г. на основании анкетирования руководителей экскурсионных предприятий, реализаторов экскурсий и экскурсантов, а также экспертных оценок экскурсионной деятельности ведущими специалистами туристско-экскурсионной сферы г. Сочи [4]. Всего было обследовано 30 предприятий, осуществляющих экскурсионную деятельность круглогодично, а также 20 точек реализации экскурсий, работающих на момент проведения исследования во всех районах Сочи. Результаты исследования могут быть использованы в качестве рекомендации для совершенствования организации и управления экскурсионной деятельностью в г. Сочи и Краснодарском крае.

Организации, осуществляющие экскурсионную деятельность в г. Сочи

По данным Управления по курортному делу и туризму Администрации г. Сочи, в реестре фирм и предпринимателей, осуществляющих экскурсионную деятельность на территории города Сочи, значатся 132 предприятия, из них 32 % – индивидуальные предприниматели, 68 % – юридические лица, в т.ч. в форме общества с ограниченной ответственностью – 64 % предприятий, закрытого акционерного общества – 0,75 %, МУПК – 0,75 %. Четыре предприятия, помимо обществ с ограниченной ответственностью, имеют также регистрацию в качестве индивидуальных предпринимателей.

Из 132 предприятий в реестре 14 единиц (10 %) в 2010 г. не осуществляли экскурсионную деятельность или не работали. По районам г. Сочи предприятия, осуществляющие экскурсионную деятельность, распределяются в порядке убывания следующим образом (по месту регистрации): Лазаревский район – 46 предприятий (35 %), Адлерский район – 44 предприятия (33 %), Центральный район – 34 предприятия (26 %), Хостинский район – 8 предприятий (6 %). По данным Администрации г. Сочи порядка 75 предприятий осуществляют экскурсионную деятельность круглогодично.

Указанные предприятия осуществляют розничную реализацию экскурсий с использованием точек реализации на территории г. Сочи. Кроме того, экскурсионной деятельностью занимаются туристские организации, которые осуществляют корпоративное экскурсионное обслуживание или обслуживание групп и индивидуальных туристов по заказу. Также ряд крупных санаториев и пансионатов, работающих круглогодично, имеют собственные структурные подразделения, осуществляющие экскурсионную деятельность, в т.ч. розничную реализацию экскурсий на собственной территории.

В ходе исследования удалось получить экспертную оценку доли предприятий, нелегально осуществляющих экскурсионную деятельность, – около 10–15 %. В качестве экспертов выступили руководители и сотрудники экскурсионных предприятий, научные сотрудники СГУТиКД, ведущие специалисты администрации г. Сочи. По мнению экспертов, такую деятельность осуществляют владельцы частных гостиниц и другие лица, имеющие в распоряжении микроавтобусы и другие транспортные средства.

Экскурсионное обслуживание в этом случае осуществляется так называемыми «самоговорящими экскурсоводами» – водителями, не имеющими соответствующей подготовки и квалификации. Кроме того, в некоторых районах города имели место случаи, когда экскурсии проводят жители других городов, не имеющие подготовки и знаний. Такая деятельность приводит к демпингу на рынке экскурсионных услуг (т.к. нелегальные экскурсионные услуги не облагаются налогами), снижению качества экскурсионного обслуживания и дискредитации экскурсионного сервиса в г. Сочи. Для решения этой проблемы необходима эффективная система контроля экскурсионной деятельности.

Все предприятия, осуществляющие экскурсионную деятельность и принявшие участие в обследовании, применяют упрощенную систему налогообложения одного из двух типов – 6 % от выручки или 15 % от доходов. Среди обследованных фирм почти 90 % предприятий применяют упрощенную систему налогообложения 6 % от выручки, остальные – 15 % от доходов.

Работа точек реализации экскурсий

В сезоне 2010 г. на территории г. Сочи работало 342 муниципальных точки реализации экскурсий и примерно 150 договорных точек реализации. Подавляющее большинство из них (около 90 %) является сезонным. Договорные точки реализации располагаются на территории санаториев, пансионатов, гостиниц, а муниципальные – на муниципальной территории. Круглогодично работают около 60 точек реализации, из них 10 муниципальных точек в центре Сочи, остальные – договорные, располагающиеся на территории круглогодично работающих средств размещения.

Сезонные точки реализации экскурсий работают, как правило, в период с мая по октябрь, начало и окончание работы каждой сезонной точки зависит от спроса на экскурсии и варьируется в зависимости от района города и места дислокации.

В процентном отношении сезонность работы точек реализации обследованных предприятий выглядит следующим образом: в период с мая по октябрь работает 11 % точек реализации, с июня по октябрь – 31 %, с июня по сентябрь – 58 %. Таким образом, больше половины сезонных точек реализации экскурсий в г. Сочи работает с июня по сентябрь, т.е. 4 месяца в году в период высокого туристского сезона. Это наглядно иллюстрирует высокую

степень сезонности экскурсионной деятельности в Сочи.

Количество точек реализации у сезонных организаций составляет от одной до пяти, у круглогодичных предприятий – от пяти до двадцати. Экскурсионные фирмы, работающие круглогодично, как правило, имеют договорные точки реализации в крупных санаториях и пансионатах, т.е. это единственный надежный канал реализации экскурсий в межсезонный период. Городские точки работают в межсезонье на дозагрузку экскурсий, отправляющихся из санаториев и пансионатов. Также экскурсионные предприятия в межсезонье практикуют совместную загрузку экскурсионных автобусов для повышения заполняемости и доходности работы.

Анализ цен на экскурсии в г. Сочи в 2010 г.

Цены на экскурсии в 2010 г. варьировались в зависимости от продолжительности экскурсий, которая составляла от 3 до 12 часов. Минимальная полная цена экскурсии составляла 150 руб., максимальная – 700 руб. Помимо цены экскурсии, которая оплачивается покупателями в точке реализации, во время экскурсии экскурсанты оплачивают дополнительные расходы, связанные с экскурсионным обслуживанием и предусмотренные экскурсионной программой, о размере которых их информируют при приобретении экскурсии. Это входная плата на экскурсионные объекты (музеи, парки и т.д.), поездка на канатной дороге, участие в дегустациях, шоу, рафтинге, дайвинге, конных прогулках и др. услуги, предусмотренные программой экскурсии. Размер таких расходов во время одной экскурсии варьируется от 30 руб. до 1200 руб.

В Сочи многие экскурсии связаны с посещением экскурсионных объектов, расположенных на территории или находящихся в ведении Сочинского национального парка (размер входной платы – 100 руб. на 1 взрослого) и Кавказского государственного биосферного заповедника (размер входной платы – 150 руб. на 1 взрослого). С учетом дополнительных расходов во время экскурсии цены экскурсионных услуг варьируются от 300 до 1250 руб. на 1 человека, т.е. с учетом доплат, предусмотренных программой экскурсии, общая цена экскурсионных услуг для экскурсанта возрастает от 1,5 до 3–5 раз по сравнению с ценой экскурсии. Сама цена экскурсии является достаточно доступной для потребителя, но общая стоимость обслуживания значительно выше.

Большой популярностью пользуются экскурсии в Абхазию, которые составляют значительную часть объема обслуживания на сочинском рынке экскурсионных услуг. Средняя цена экскурсии в Абхазию варьируется от 250 до 950 руб., средний размер доплаты в Абхазии составляет от 465 до 1115 руб. на 1 человека. Пакет услуг сочинских экскурсионных фирм составляет предоставление информации, сбор группы и транспортировка туристов до границы с Абхазией и обратно. Экскурсионное и транспортное обслуживание в Абхазии осуществляется абхазскими предприятиями, с которыми сотрудничают сочинские экскурсионные фирмы на условиях комиссионного вознаграждения от объема реализованного обслуживания. Таким образом, основной объем реализации услуг по экскурсиям в Абхазию осуществляется вне территории Сочи и соответственно не попадает в налогооблагаемую базу сочинских экскурсионных фирм.

Для привлечения потребителей экскурсионными предприятиями Сочи применяются следующие виды скидок: для детей, инвалидов, участников ВОВ, пенсионеров, постоянных клиентов, сезонные скидки. Размер применяемых скидок колеблется от 5 % до 100 %. Кроме скидки, некоторые экскурсионные фирмы применяют бонусы для клиентов, например, одна бесплатная экскурсия при приобретении 4–5 экскурсий.

Проведенное исследование показывает, что цена экскурсии складывается из следующих элементов: транспортные услуги – 50 %, услуги экскурсовода – 15–20 %, налоги – 10–20 %, наценка экскурсионной фирмы – 10–15 %. Усредненная структура цены экскурсии по данным исследования представлена на рисунке 1:

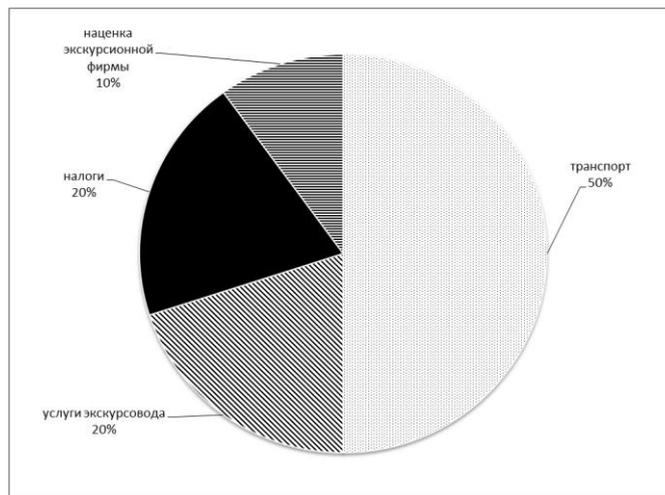


Рис. 1. Усредненная структура цены экскурсии, в процентах к итогу

Анализ структуры стоимости обслуживания показывает, что цена экскурсии составляет 21 % от общей стоимости обслуживания по программе. Остальные услуги, стоимость которых составляет 79 % общей стоимости обслуживания, оплачиваются как дополнительные и не входят в цену экскурсии. Такова сложившаяся практика ценообразования на розничном рынке экскурсионных услуг Сочи.

Объемы экскурсионного обслуживания в 2010 г.

Опрос экспертов и участников обследования показал, что на сегодняшний день в Сочи не существует системы учета объемов экскурсионного обслуживания в натуральном или стоимостном выражении. По данным, предоставленным экскурсионными предприятиями, участвовавшими в обследовании, в 2010 г. ими было обслужено порядка 200 тыс. экскурсантов.

По данным исследования, экскурсионными предприятиями осуществляется в летний сезон от 2 до 20 экскурсий ежедневно, в зимний сезон – от 1 до 5 экскурсий в день. В летний период экскурсионное обслуживание осуществляется на автобусах средней и большой вместимости от 20 до 50 мест, в зимний период – на микроавтобусах с числом экскурсантов не более 5–10 человек. Лучше в зимний период загружаются экскурсии предприятий, точки реализации которых находятся в санаториях и пансионатах.

Объемы реализации на точках реализации экскурсий в летний сезон составляют от 20 до 50 экскурсий в день, в зимний сезон – от 2 до 10 экскурсий в день. На период с июня по сентябрь приходится 85 % объема экскурсионного обслуживания в Сочи.

Методом экспертной оценки с учетом числа экскурсионных предприятий в г. Сочи и средних объемов реализации экскурсий можно оценить объем экскурсионного обслуживания в Сочи в 2010 г. на уровне от 400 тыс. до 600 тыс. экскурсантов в период с июня по август и на уровне от 50 тыс. до 100 тыс. экскурсантов в остальные месяцы. Эта оценка является весьма приблизительной и может служить лишь отправной точкой для дальнейшего исследования и анализа рынка экскурсионных услуг г. Сочи.

В среднем эксперты оценивают спад объемов экскурсионного обслуживания в 2010 г. на 15–20 % по сравнению с 2009 г. Наибольший спад наблюдался в Адлерском районе – снижение порядка 30 %, наименьший спад (около 10 %) – в Лазаревском районе.

Опрошенные специалисты объясняют падение спроса на экскурсионные услуги в первую очередь транспортными проблемами и пробками на дорогах, которые связаны с масштабным строительством и слабой транспортной инфраструктурой. Особенно отрицательно данный фактор сказался на объемах экскурсионного обслуживания в Адлерском районе.

Также реализаторы экскурсий отмечают отсутствие интереса к экскурсиям у туристов. Возможно, это связано с отсутствием рекламы и активно работающих туристско-информационных центров на территории Сочи. Также многие туристы высказывают пожелание о наличии подробной информации об экскурсиях в Сочи в Интернете, включая возможность предварительного он-лайн бронирования или покупки экскурсий через Интернет. На сегодняшний день существующая система дистрибуции экскурсионных услуг в Сочи морально и материально устарела и нуждается в реорганизации и модернизации.

Работа экскурсоводов

Экскурсовод является центральной фигурой экскурсионной деятельности, от его работы зависит положительный имидж города и страны на отечественном и международном туристских рынках. Поэтому вопросы подготовки и повышения квалификации экскурсоводов, организации и контроля их работы имеют огромное значение с точки зрения качества сервиса в г. Сочи в ходе подготовки к проведению Олимпийских игр и других знаковых мероприятий мирового уровня.

При Администрации города Сочи создана и работает аттестационная комиссия по аттестации экскурсоводов. С 2006 г. по 2010 г. аттестацию прошли 183 человека, в т.ч. 35 экскурсоводов в 2010 г. К сожалению, в связи с отсутствием четких современных профессиональных критериев и требований к квалификации экскурсоводов существующая процедура аттестации недостаточно способствует повышению уровня их подготовки.

Круглогодично работающие экскурсионные фирмы имеют в своем штате, как правило, 1–2 экскурсовода. Остальные работают в сезон по договору. Как правило, экскурсоводы сотрудничают с несколькими фирмами для обеспечения большей занятости. Реестр экскурсоводов в г. Сочи в настоящее время не ведется. Количество работников в крупных экскурсионных фирмах в межсезонье составляет от 3 до 5 человек (постоянный штат), в сезон – 15–20 человек, включая сезонных работников.

Уровень оплаты труда экскурсоводов в 2010 г. составил 300–400 рублей за городскую экскурсию (3–4 часа) и 500 руб. за экскурсию на 6–8 часов, например, на Красную Поляну. Также размер оплаты за экскурсию может варьироваться в зависимости от количества экскурсантов в автобусе. Очень редко экскурсоводы получают на предприятии оклад, размер которого составил 8–12 тыс. руб. в месяц. При уровне занятости в сезон 6 дней в неделю и существующих расценках экскурсоводы зарабатывали 10–12 тыс. руб. в месяц. Однако на экскурсионных объектах существует система неофициальных комиссионных, которые выплачиваются экскурсионным фирмам в зависимости от количества экскурсантов и объема реализованных товаров или услуг, часть из которых выплачивается экскурсоводу.

Оценка качества экскурсионного обслуживания

Важной характеристикой рынка экскурсионных услуг является качество экскурсионного обслуживания. Именно качественные показатели обслуживания влияют на повторные покупки экскурсий, распространение положительной информации об экскурсиях в Сочи. Согласно проведенным ранее исследованиям, средняя оценка туристского обслуживания на российских курортах составляет 3,6 по пятибалльной шкале, а основной проблемой развития внутреннего туризма потребители считают именно низкое качество сервиса [5]. Причем качество экскурсионного обслуживания – многофакторный показатель, складывающийся из работы всех участников процесса обслуживания и состояния туристской инфраструктуры.

В ходе исследования было проведено анкетирование 150 экскурсантов, целью которого было оценить качество экскурсионных услуг в г. Сочи, а также сравнить качество экскурсий в Сочи с аналогичным показателем в других городах России и за рубежом.

Большая часть опрошенных совершила в г. Сочи от 2 до 5 экскурсий, в т.ч. 1 или 2 за время отдыха в 2010 г. По пятибалльной шкале средняя оценка качества экскурсионного обслуживания в Сочи, по мнению опрошенных, составляет 3,9 балла. В таблице 1 приведены данные о средней оценке составляющих качества экскурсионного обслуживания и экскурсионных объектов г. Сочи по итогам анкетирования.

В категории «Экскурсионное обслуживание» наивысшую оценку 4,4 балла получила познавательная ценность экскурсии, наименьшую в 3,8 балла – внешний вид водителя. Работа экскурсовода оценивается на уровне 4,3 балла. Что касается экскурсионных объектов, то они, по мнению участников анкетирования, являются достаточно привлекательными на уровне оценки 4,5 балла, а вот их состояние оставляет желать лучшего, особенно туалеты (2,8 балла) и стоимость входных билетов (3,4 балла). Точки реализации оцениваются на уровне 3,6–4,0 балла, при этом наименьшую оценку получило их оформление.

Средняя оценка составляющих качества экскурсионного обслуживания и экскурсионных объектов города Сочи (по пятибалльной шкале по убыванию)

Составляющие качества	Оценка
<i>Экскурсионное обслуживание</i>	
Познавательная ценность экскурсии	4,4
Работа экскурсовода	4,3
Уровень удовлетворенности экскурсией	4,2
Внешний вид экскурсовода	4,2
Работа водителя	4,2
Качество транспорта	4,0
Соответствие цены экскурсии качеству обслуживания	3,9
Внешний вид водителя	3,8
<i>Экскурсионные объекты</i>	
Привлекательность экскурсионных объектов	4,5
Удобство подъезда (подхода) и осмотра	3,8
Состояние экскурсионных объектов, в т.ч.	3,7
- чистота	3,7
- тропы и дорожки для экскурсантов	3,7
- точки реализации сувениров	3,7
- объекты питания	3,6
- размер входных плат	3,4
- туалеты	2,8
<i>Точки реализации экскурсий</i>	
Работа реализатора	4,0
Качество информационных материалов	3,9
Оформление точки реализации	3,6

Цены на экскурсии в г. Сочи 57 % участников анкетирования оценили как высокие, 31 % участников – как нормальные, 12 % посчитали цены очень высокими. Т.е. с точки зрения потребителей цены на экскурсионное обслуживание в г. Сочи достаточно высокие, это относится к общей стоимости обслуживания, включая входные билеты и доплаты на экскурсиях. Возможно, этим и объясняются данные аналогичных исследований, подтверждающие невысокую долю расходов туристов на экскурсии (всего 5–7%) за время пребывания на курорте.

Участники опроса назвали самые интересные, по их мнению, экскурсии в г. Сочи. Наиболее популярными являются экскурсии на Красную Поляну (31 % опрошенных), 33 водопада (25 %), обзорная по Сочи, на Большой Ахун и в Дендрарий (по 17 %), в тисо-самшитовую рощу (14 %) и в Абхазию (13 %).

Итоги сравнения качества экскурсионного обслуживания в Сочи с аналогичными показателями в других городах России и за рубежом показали что из числа участников анкетирования 25 % не совершали экскурсии в других городах России, а 53 % не пользовались экскурсионными услугами за рубежом. Среди оставшихся участников опроса большинство (58 %) оценили экскурсионное обслуживание в г. Сочи по сравнению с экскурсионным обслуживанием в других городах России на том же уровне (рис. 2):

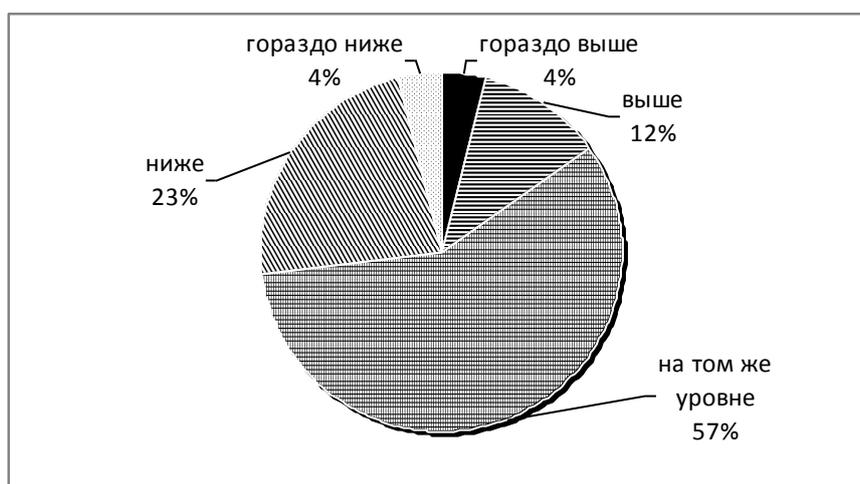


Рис. 2. Сравнение качества экскурсионного обслуживания в Сочи с городами России, в процентах к итогу

Что касается качества экскурсионного обслуживания в г. Сочи с экскурсиями за рубежом, то большинство опрошенных (48 %) оценивает сочинский экскурсионный сервис ниже зарубежного (рис. 3):

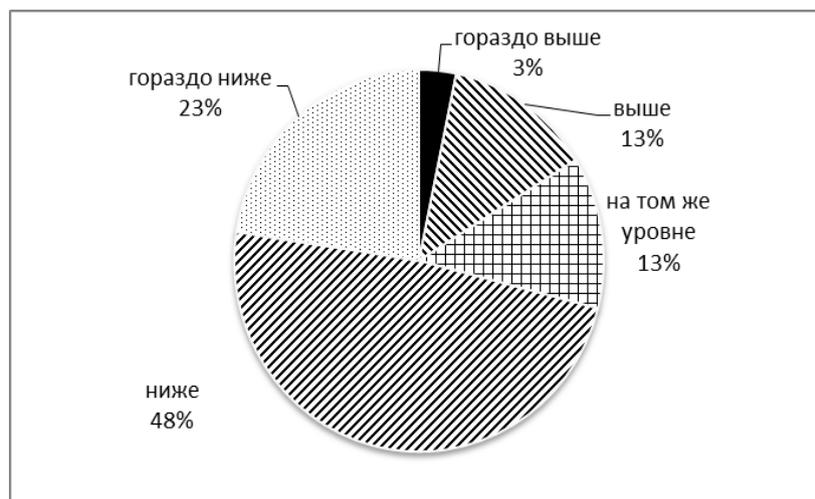


Рис. 3. Сравнение качества экскурсионного обслуживания в Сочи с зарубежным, в процентах к итогу

Мнения участников анкетирования о том, что следует улучшить в экскурсионном обслуживании в Сочи, обобщены в таблице 2. Наибольшее число голосов получило благоустройство инфраструктуры экскурсионных объектов: улучшить это показатель считают необходимым 80 % опрошенных. Необходимо также обеспечить кондиционирование в транспорте в летний период (64 %), разработать новые экскурсии (58 %) и повысить уровень подготовки реализаторов (53 %).

Таблица 2

Направления повышения качества экскурсионного обслуживания на курорте Сочи

Факторы экскурсионного обслуживания, требующие улучшения	Доля участников опроса
Благоустройство инфраструктуры экскурсионных объектов (туалеты, питьевая вода и т.д.)	80 %
Кондиционирование в транспорте в летний период	64 %

Разработка новых экскурсий	58 %
Повышение уровня подготовки реализаторов экскурсий	53 %
Улучшение качества транспорта	50 %
Повышение уровня подготовки экскурсоводов	50 %
Улучшение внешнего вида и уровня подготовки водителей	50 %
Грамотное и красивое оформление точек реализации экскурсий	50 %
Повышение качества обслуживания в точках реализации экскурсий	47 %
Организация возможности посещения шоу и других специальных программ во время экскурсии	42 %
Предложение комплексного питания на экскурсии	36 %
Улучшение ассортимента и качества фотоуслуг на экскурсии	23 %
Улучшение ассортимента и качества сувениров и другой продукции на экскурсии	20 %

Предложения по совершенствованию управления экскурсионной деятельностью

Экскурсионное обслуживание в г. Сочи является визитной карточкой курорта. Проведенное исследование рынка экскурсионных услуг показывает, что в целом многие проблемы, связанные с объемами и качеством экскурсионного обслуживания, вызваны отсутствием программы развития экскурсионной деятельности в г. Сочи, одним из центральных элементов которой должны стать разработка и создание эффективного механизма регулирования этой деятельности. Целью такой программы является предоставление гостям и жителям г. Сочи современных высококачественных экскурсионных услуг, включая экскурсии на иностранных языках. Достижение такой цели связано с наличием в городе достаточного числа подготовленных кадров для экскурсионных предприятий, в первую очередь экскурсоводов и гидов-переводчиков, а также нормального функционирования системы повышения квалификации и аттестации экскурсоводов.

В связи с отсутствием заинтересованности со стороны экскурсионных предприятий в квалифицированных кадрах разработанные университетские программы подготовки и повышения квалификации экскурсоводов зачастую не востребованы. Экскурсионные предприятия Сочи не планируют расходы на повышение квалификации сотрудников в своих бюджетах, так как на сегодняшний день не существует требований к квалификации экскурсоводов. Такие требования, в т.ч. введение городского реестра экскурсоводов, условием включения в который являлось бы наличие профессиональной подготовки и систематическое повышение квалификации, например, 1 раз в 2–3 года, сертификация экскурсионных предприятий и экскурсоводов. Наличие сертификата на экскурсионные услуги и сертифицированных экскурсоводов в штате предприятия может являться условием получения более удачной дислокации при выделении муниципальных точек реализации экскурсий, привлечение к экскурсионному обслуживанию участников крупных мероприятий и т.д.

Также важным элементом программы развития экскурсионной деятельности в Сочи может быть создание городского центра, задачами которого будет являться информационно-методическое обеспечение экскурсионной деятельности, ведение реестра экскурсоводов и реестра экскурсионных предприятий, мониторинг качества экскурсионного обслуживания. Заинтересованность экскурсионных фирм в работе такого центра может мотивироваться с помощью системы требований к экскурсионной деятельности в г. Сочи.

Для получения более полной картины рынка экскурсионных услуг, включая оценку объемов экскурсионного обслуживания, аналогичное исследование следует проводить на протяжении высокого туристского сезона, в период работы максимального числа точек реализации экскурсий. Для оценки объемов экскурсионного обслуживания в Краснодарском крае исследование может быть проведено в крупных курортных городах и районах: Сочи, Анапе, Геленджике, Туапсинском, Ейском, Темрюкском районах. Направлениями исследований могут быть оценка объемов экскурсионного обслуживания, качества экскурсионных услуг и состояния экскурсионных объектов с точки зрения потребителей, изучение методов реализации и продвижения экскурсионных услуг, ценообразование на рынке экскурсий.

Примечания:

1. Романова Г.М., Матющенко Н.С. Опыт проведения статистических исследований туристской деятельности в курортной зоне Краснодарского края // Вестник СГУТиКД. 2009. № 1 (7). С.24–25.
2. Матющенко Н.С. Отдых и развлечения как показатель качества жизни современного человека // Вестник СГУТиКД. 2010. № 3 (13). С. 13.
3. Романова Г.М., Матющенко Н.С. Опыт проведения статистических исследований туристской деятельности в курортной зоне Краснодарского края // Вестник СГУТиКД. 2009. № 1 (7). С. 25–26.
4. Матющенко Н.С., Сердюкова Н.К., Кучерявая Н.А. Оценка объемов экскурсионных услуг в г. Сочи (отчет по НИР) // Регистрационный номер ВНТИЦ 01201154617 от 15.03.2011 г. 28 с.
5. Сердюкова Н.К. Внутренний туризм: актуальные проблемы управления и развития // TERRA ECONOMICUS (Экономический вестник Ростовского Государственного университета). 2009. Том 7. № 3 (часть 3). С. 145–146.

Сведения об авторах:

Матющенко Наталия Степановна, канд. экон. наук, доцент, доцент Сочинского государственного университета туризма и курортного дела (г. Сочи).

E-mail: subtropic777@rambler.ru

Сердюкова Надежда Константиновна, канд. экон. наук, доцент Сочинского государственного университета туризма и курортного дела (г. Сочи).

E-mail: serdyukova@rivsochi.ru

Кучерявая Надежда Андреевна, старший преподаватель Сочинского государственного университета туризма и курортного дела (г. Сочи).

E-mail: mice@rivsochi.ru

SOCHI RESORT EXCURSION ACTIVITY MANAGEMENT IMPROVEMENT BASED
ON MARKET MONITORING

MATYUSHCHENKO N.S., SERDYUKOVA N.K., KUCHERYAVAYA N.A.

The article studies current state and burning issues of Sochi excursions service market development, estimates excursions service market volume, excursions service quality, presents Sochi excursions popularity rating.

Keywords: excursion activity management, excursions service market, excursions service quality, monitoring.

UDC 338.48