

ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ КАЧЕСТВА ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Рягузова М.В.

Университет ИТМО

Научный руководитель – к.э.н., доц. Варламова Д.В.

Университет ИТМО

В работе рассмотрены центральные моменты проблем развития внутреннего туризма в Российской Федерации и предложены возможные варианты их устранения. Затронуты актуальные вопросы систем развития качества внутреннего туризма.

Ключевые слова

Внутренний туризм, управление качеством, менеджмент качества, стратегия развития туризма, туристская услуга.

В настоящий момент внутренний туристский рынок Российской Федерации претерпевает большие изменения, связанные с ростом числа внутренних и въездных туристов. Однако такой рост благоприятен для комплекса туристских предприятий со стороны внутренних туристов, для туристских операторов и агентств большое значение имеет сегмент въездных туристов. В данном случае потенциальный клиент туристской организации предпочитает массив современных технологий, которые позволяют организовывать поездку самостоятельно, смещая туристские организации и в значительной степени снижая перспективу их развития. Ускоренное развитие цифровых технологий и большая конкуренция с международными туристскими предприятиями приводит к тому, что значение качества туристских услуг перерастает более широкое понятие, включающее в себя маркетинг, менеджмент, как внутри туристского предприятия, так, в первую очередь оцениваемое клиентом, его внешней коммуникации с туристом.

Приоритеты в развитии экономики страны раньше базировались на сырьевом секторе, промышленном производстве и сельском хозяйстве, не включая отрасль туризма в социально-экономическое развитие и указывало на ее низкую приоритетность в экономике России [3]. Однако в настоящий момент все больше обсуждается расширение границ туристского районирования и выстраивания программ развития. Несмотря на это экономические, социально-демографические параметры, а также высокая конкуренция с международными рынками в значительной степени тормозят развитие внутреннего туризма страны.

Проблематика. Основными и острыми проблемами, которые препятствуют развитию внутреннего туризма в Российской Федерации являются:

- слабое развитие туристской инфраструктуры в потенциально важных и значимых для развития туризма областях, такие как: Архангельская область, Вологодская область, Республика Коми, средне развитые Мурманская область и Республика Карелия, а также трудно доступные Забайкальский край, Магаданская область, Красноярский край, Камчатка, Якутия и др. [**Error! Reference source not found.**].

В первую очередь сюда входит проблема транспортной доступности, неразвитость информационных ресурсов и системы продвижения на рынке туризма, ее неэффективность. Здесь же стоит отметить недостаток подготовки обслуживающего персонала и его количества;

- невысокий уровень организации и качества предоставляемых услуг, который базируется на слабой правовой базе и регулировании субъектов туризма. В данном случае идут речь о менеджменте качества всех организаций туристского предприятия;

- недостаточное финансирование отрасли и низкие показатели формирования туристских структур. Большую роль играют завышенные тарифы на внутренние перевозки, которые играют большую роль при выборе клиентом зон отдыха, в большей степени отдающему предпочтение выездному туризму.

Предлагаемые пути решения. Стоит взять в рассмотрение следующие пути решения:

- стимулирование действий, регулирующих органы правительства, отвечающие за транспортные перевозки, особое внимание уделить усилению конкуренции среди перевозчиков и привлечению транспортных компаний с более низкими ценами на услуги;

- централизованный подход в маркетинговых исследованиях и сегментации для внутреннего туризма России, создание эффективной системы маркетинга туристских областей при помощи выставок на туристских мероприятиях, посвященных обзору перспективных районов туризма, рекламных компаний;

- для подготовки персонала недостаточно простого улучшения системы образования по направлению туризма и гостиничного дела, также следует предусмотреть постоянное повышение квалификации сотрудников и сертификацию каждого предприятия туризма в системе стандартизации в течение обусловленного срока.

Систему обслуживания, сопровождающую туриста на весь период употребления услуги, стоит усовершенствовать в разработке и внедрения профессиональных стандартов и заинтересованного, внимательного отношения сотрудников всех структур. В данном случае стоит разработать соответствующий регламент работника предприятия. Для достаточного количества кадров нужно на федеральном и региональном уровнях установить требуемый профессиональный состав с учетом возможных нагрузок в высокий сезон;

- делать упор на постройку инженерной инфраструктуры для расширения туристско-рекреационного потенциала и увеличения популяризации перспективных мест отдыха.

В туризме качество продуктов стоит воспринимать, как соответствие уровня обслуживания ожиданиям клиентов. Правильно построенная система менеджмента прямо пропорциональна высокому качеству обслуживания [**Error! Reference source not found.**]. На предприятиях туризма TQM должен осуществляться и проверяться по всем возможным составляющим туристского пакета, в которые входят: транспортные компании, организации мест туристских ночевки, предприятия питания и туристско-рекреационные комплексы. Особый упор в организации качества предоставляемых услуг стоит делать на внутреннюю организацию и создание туристских пакетов туроператором и его маркетинговой компании, а также работу туристского агента, осуществляющего продажу готовой продукции.

В заключение стоит сказать, что в новых условиях туристскому оператору, также, как и агентству необходимо принимать соответствующие меры по увеличению популяризации туристских регионов Российской Федерации и продвижения, в первую очередь, эмоциональной составляющей продуктов, не уступающей зарубежной. Волны экономического прироста для внутреннего туризма можно добиться путем создания грамотных механизмов влияния на потребителей, увеличению уровня просвещения и осведомленности граждан географической составляющей регионов Российской Федерации и ее основных культурно-исторических и природных достопримечательностей.

Литература

1. Алгафри, М. А. Проблемы российского туризма / М. А. Алгафри // Молодой ученый. 2016. № 10–114. С. 586–588.
2. Григорян Е.С., Яшин Н.С. Методические подходы к оценке результативности системы управления качеством // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2018. № 1(70). С. 24–27.
3. Хасбулатова, Б. М. Проблемы и перспективы развития туристической отрасли / Б. М. Хасбулатова // Теория и практика общественного развития. 2015. № 6. С. 63–65.

Рягузова М.В. (автор)

Подпись

Варламова Д.В. (научный руководитель)

Подпись