

Саввиди С.М., кандидат экономических наук, доцент

Кубанский государственный университет

Россия, г. Краснодар

Звягинцева К.А

Студентка магистратуры

2 курс, факультет «Экономика»

Кубанский государственный университет

Россия, г. Краснодар

**ВЛИЯНИЕ ЦЕЛЕВЫХ ПРОГРАММ НА КАЧЕСТВО
ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ КРАСНОДАРСКОГО
КРАЯ**

Аннотация: статья посвящена улучшению качества туристических услуг в Краснодарском крае. Основным принципом является применение целевых программ. В статье представлен анализ целевой программы Краснодарского края и отражено влияние данной программы на развитие региона. В статье отражены цели и задачи программы, а так же сделаны выводы о дальнейшем развитии туристических услуг региона.

Ключевые слова: целевая программа, Краснодарский край, туризм, качество, гостиничный бизнес.

Savvidi S. M., candidate of economic Sciences, associate Professor

Kuban state University

Russia, Krasnodar

Zvyagintseva K. A

Master's student

2 course, faculty "Economics"

Kuban state University

Russia, Krasnodar

TARGETED PROGRAMS' INFLUENCE ON QUALITY OF TOURISM SERVICES THAT PROVIDE AT THE KRASNODAR TERRITORY.

Annotation: The article is devoted to the improvement of the quality of tourism services at the Krasnodar territory. The main idea is the use of targeted programs. The article presents an analysis of the target program of the Krasnodar Territory and reflects the impact of this program on the development of the region. The article reflects the goals and objectives of the program, as well as conclusions on the further development of tourism services in the region.

Key words: target program, Krasnodar region, tourism, quality, Tourism branch.

В России одним из самых развитых, перспективных и значимых курортных районов является Краснодарский край. Поскольку этот край обладает курортными и природно-климатическими условиями, которые благоприятствуют большинству видов туризма, то курортно-рекреационный комплекс является основной экономической отраслью данного субъекта РФ. Территория Краснодарского края обладает всеми необходимыми ресурсами для развития таких видов туризма как: детский туризм, пляжный, горнолыжный, этнографический, курортно-оздоровительный, экологический, экскурсионный.

Специалистами в области развития Краснодарского края были произведены исследования основных показателей туризма в крае за 2006–2014 гг. По результатам исследований была выявлена необходимость повышения уровня подготовки персонала, качества оказываемых услуг, а также дальнейшее улучшение состояния инфраструктуры туристского комплекса.

Благодаря тому, что национальный рынок туризма, в настоящее время, укрепляет свои позиции, курорты Краснодарского края становятся привлекательны и на международном уровне. По данным за 2014 г. регион занимает лидирующую позицию по количеству обслуживаемых туристов в стране.

На сегодняшний день существует государственная программа Краснодарского края «Развитие санаторно-курортного и туристского комплекса Краснодарского края» на 2014 – 2017 годы, целями и задачами, которой являются:

- комплексное развитие туристского и санаторно-курортного комплекса края;
- повышение инвестиционной привлекательности края;
- нацеленность на создание условий, которые будут позволять предприятиям туристского и санаторно-курортного комплекса

функционировать не только в сезон, но и в межсезонный период и обеспечивать доступность рекреационных благ для различных слоев населения;

- обеспечение условий конкурентоспособности туристского и санаторно-курортного и комплекса края;
- поддержка проектов направленных на создание благоприятных условий для развития туризма в крае, с учетом сохранения, рационального использования и развития, имеющихся природно-климатических, туристских и лечебных особенностей каждого региона Краснодарского края;
- активное участие в развитии горноклиматического курорта Лагонаки, в соответствии с законодательством РФ;
- применение рекламно-информационных технологий, на разрешенном законодательством уровне, для продвижения туристских и санаторно-курортных возможностей Краснодарского края;
- повышение уровня квалификации специалистов в области туристского и санаторно-курортного комплекса Краснодарского края;
- создание обширного и развитого комплекса обеспечивающей инфраструктуры туристских кластеров в Краснодарском крае, в том числе: системы связи, электроснабжения, газоснабжения, теплоснабжения, водоотведения, транспортная инфраструктура, водоснабжения [3].

В целевую программу Краснодарского края были внесены изменения от 5 ноября 2015 года. По данным внесенных изменений горизонт планирования увеличивается на 4 года, а именно программу пролонгируют до 2021 г. На основании изученного материала, можно предположить, что продление программы состоится до тех пор, пока край не будет в состоянии развиваться без вмешательства со стороны государства.

Таблица 1 – Объемы и источники финансирования программы, тыс. рублей[3].

Источники финансирования	2014-2021 гг.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
всего	6145397	5035399,9	487213,2	111649,8	105498,6	105498,6	105498,6	97319,3	97319,3
федеральный бюджет	385000	385000	-	-	-	-	-	-	-
краевой бюджет	1728640	618752,1	487103,2	111649,8	105498,6	105498,6	105498,6	97319,3	97319,3
местные бюджеты	757,8	647,8	110	-	-	-	-	-	-
внебюджетные источники	4031000	4031000	-	-	-	-	-	-	-

Таким образом, можно отметить, что 65,6 % составляет финансирование из внебюджетных фондов, это составляет большую часть всего финансирования. Следующее по емкости составляет финансирование из краевого бюджета – 28 %, затем федерального бюджета – 6,3 %. Наименьшую лепту вносит бюджет местного уровня – 0,1 %.

Однако, такое неравенство получается за счет больших объемов финансирования на начальной стадии реализации программы. В последующие годы программа финансируется исключительно за счет средств из краевого бюджета. Такое распределение финансирования говорит о том, что ответственность за исполнение целевой программы в большей мере приходится на министерство курортов и туризма Краснодарского края, а также министерство гражданской обороны, чрезвычайных выполнении мероприятий) ситуаций и региональной безопасности, министерство промышленности и энергетики Краснодарского края, министерство природных ресурсов и лесного хозяйства Краснодарского края, департамент по архитектуре и градостроительству Краснодарского края, департамент

жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края, департамент строительства Краснодарского края органы местного самоуправления – получатели субсидий".

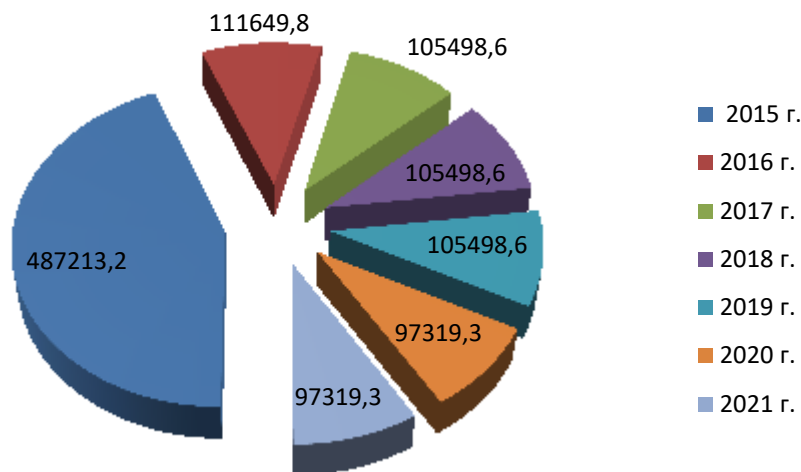


Рисунок 1 – Объем финансирования программы, тыс. руб. 2015 – 2021 гг.

На рисунке 1 прослеживается тенденция сокращения финансирования программы к ее завершению. Это можно обусловить тем, что на начальных этапах реализации программы был заложен основательный фундамент по средствам вливания капитала, который способствует стабильному развитию и достижению цели программы.

Реализация целевой программы измеряется в таких показателях как:

- Количество отдыхающих в крае или количество раз посещения мест отдыха;
- Количество гостей в коллективных средствах размещения;
- Объем инвестиций в основной капитал организаций занятых в сфере гостеприимства;
- Объем доходов от санаторно-курортной и туристской деятельности Краснодарского края, в том числе:

- Объем доходов от платных туристских услуг, которые были оказаны непосредственно населению;
- Объем доходов от платных услуг, оказываемых организациями, предоставляющими средства размещения населению;
- Объем доходов от санаторно-оздоровительных услуг, оказанных населению;
- Площадь и количество номерного фонда коллективных средств размещения;
- Единовременная вместимость одной единицы средства размещения;
- Отчисления в бюджеты различных уровней от деятельности организация занятых в индустрии гостеприимства Краснодарского края;
- Участие в международных выставочных мероприятиях;
- Участие в российских выставочных мероприятиях;
- Количество средств размещения рекламных материалов, таких как: радио, телевидение края;
- Количество печатных средств размещения рекламных материалов, таких как: билблрды, газеты, брошюры и далее;
- Количество интернет-ресурсов, используемых для продвижения санаторно-курортного и туристского потенциала Краснодарского края;
- Количество средств передвижения, которые используются в качестве рекламно-информационных инструментов;
- Количество международных и российских форумов, совещаний, конференций, конкурсов, семинаров и других мероприятий в области развития санаторно-курортного и туристского комплекса;
- Количество организованных и проведенных научных исследований и других, которые способствуют развитию санаторно-курортной и туристской сферы;

- Число разновидностей документации, которая разработана для создания условий массового отдыха жителей поселений и количество организаций обустройства мест массового отдыха населения и др.[7]

Таким образом, на основании проведенного анализа, можно отметить, что для достижения цели и задач изучаемой программы приложены совокупные усилия государственных и региональных органов. Результаты программы оцениваются значительным рядом показателей, которые, несомненно, будут свидетельствовать о ее успешности. Так же, благодаря, своевременной оценки и анализа программы вносятся корректировки необходимые для получения большего эффекта.

Как отмечалось ранее, стартовала целевая программа «Развитие санаторно-курортного и туристского комплекса Краснодарского края» в 2014 г. После ее запуска миновало 4 года соответственно, по прошествии этого времени были получены, определены данные характеризующие качество реализации программы.

Полученные данные отражены на официальном сайте «Министерства курортов, туризма и олимпийского населения Краснодарского края». Министерство – специально уполномоченный орган, который создает благоприятные условия, обеспечивает меры по реализации, разрабатывает предложения по развитию курортов и туризма Краснодарского края.

На основании полученных данных Министерства курортов, туризма и олимпийского населения Краснодарского края был составлен рисунок 2 характеризующий, на сколько процентов в совокупности по каждому запланированному показателю была реализована целевая программа.

Исходя из данных представленных на рисунке 2, на сегодняшний день, можно сделать вывод, что с каждым годом реализация программы не только результативно реализуется, но и показывает эффективность в превышении плановых показателей с увеличивающейся динамикой роста. Так в 2014 г. процент реализации программы составил 99,21 %, что свидетельствует об успешном запуске программы. В последующие два года простуживается

перевыполнение плана: в 2015 г. на 15,23 %, а в 2016 г. на 53,82 %. Превышение запланированных результатах говорит об эффективной составляющей реализации программы.

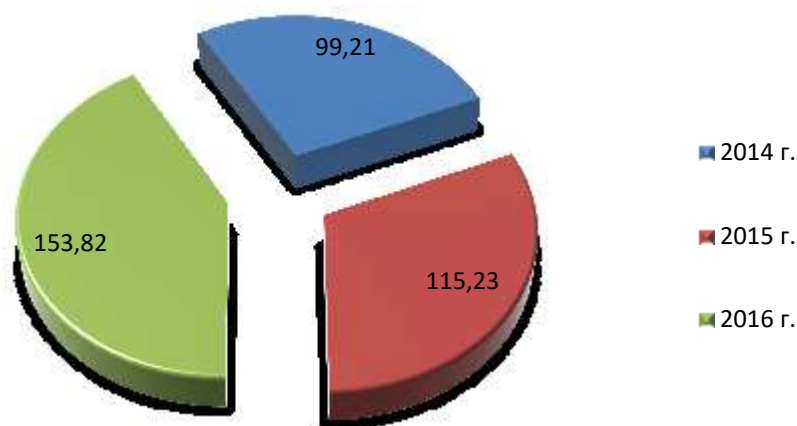


Рисунок 2 – Процент реализации плана программы, %. 2014 – 2016 гг.

Как известно, изучаемая программа запланирована до 2021 г., естественно в плановом периоде ожидается значительный прирост по всем показателям.

Таким образом, опираясь на данные проведенного анализа можно сделать вывод о том, что при достижении плана целевой программы Краснодарского края реализуется сама цель программы. Если опираться на данные реализованных лет, то существуют все шансы в достижении успеха. Достижение результата по целевой программе спроецирует эффект не только на заинтересованные стороны, но и на потенциальных потребителей.

Основной целью планирования является результативное достижение цели и обеспечение эффективного функционирования развития того на что направлено планирование.

Достижение цели программы повлияет не только на край, но и на качественную и экономическую составляющую России в целом. Это

осуществляется за счет основных мероприятий государственной программы, таких как:

- 1) Финансовое обеспечение деятельности министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края;
- 2) Предоставление субсидий государственному бюджетному учреждению Краснодарского края, созданному в целях создания благоприятных условий для развития туризма, повышения инвестиционной;
- 3) Развитие санаторно-курортного и туристского комплекса;
- 4) Создание горноклиматического курорта Лагонаки и объектов, обеспечивающих его функционирование и др.

Российская Федерация имеет высокий туристско-рекреационный потенциал. Ее территории обладает уникальными природными и рекреационными ресурсами, объектами национального, мирового, культурного и исторического наследия. В России проходят важные экономические, культурные, общественные и спортивные события, такие как:

- присоединение Крыма и Севастополя в состав страны в качестве двух новых субъектов Федерации стало главным внутри- и внешнеполитическим событием;
- введение санкции в отношении определенных высокопоставленных политиков, ограничив им въезд и заблокировав собственность и активы;
- обесценивание рубля на фоне падения мировых цен на нефть;
- проведение XXII зимних Олимпийских игр в Сочи;
- гран-при России «Формулы-1»;
- кубок конфедераций 2017 (футбольный турнир среди национальных сборных, проводимый под эгидой ФИФА).

В независимости области происшествия события эффект от него распространяется на все жизненные сферы. Поэтому важно быстро адаптироваться в условиях нестабильности.

Способствовать к адаптации в сложившихся условиях помогут инновации в сфере туризма. Инновация в сфере туристических услуг может быть охарактеризована как: новая концепция сервиса, новые каналы связи с клиентами, новые системы распределения и технологические решения, которые чаще всего совместно изменяют предложение услуг на рынке, обновляют функции фирмы и требуют структурно новых организационных, технологических и человеческих возможностей фирмы. К инновациям в сфере туризма можно отнести:

- чемодан на колесиках;
- онлайн-бронирование;
- электронные билеты;
- сайты с отзывами путешественниками;
- онлайн-регистрация.

В связи с этим для большего эффекта от целевых программ можно добиться, выделив денежные средства на развитие инноваций в сфере туризма.

Помимо инноваций повысить уровень привлекательности для туристов можно благодаря облагораживанию курортных зон. На сегодняшний день облагораживанием курортных зон занимаются либо частники, либо проводят целенаправленные сборы с физических лиц за посещение территории. Это происходит, потому что денежных средств муниципалитетов не хватает на поддержание курортных зон. Учитывая эти факторы часть денежных средств финансируемых целевую программу можно направить на облагораживание курортных зон. Благодаря этому увеличится эффект от целевых программ.

Краснодарский край богат такими видами туризма и рекреации как:

- водный туризм;
- гастрономический;
- лыжный;
- деловой туризм;

- культурный;
- лечебно-оздоровительный;
- культурно-познавательный;
- сельский;
- событийный туризм;
- научный;
- спортивный и т.д.

Таким образом, существует возможность развивать практически все виды туризма.

Проведя анализ реализованных и потенциальных возможностей туристской индустрии России можно сделать вывод о том, что туристский потенциал страны используется далеко не в полной мере.

Главными факторами, которые препятствуют развитию конкурентоспособности РФ на международном рынке туристских услуг и, как следствие, сдерживающими ее туристский потенциал, являются:

- слабо развитая инфраструктура туристских объектов, что имеет негативное влияние для привлечения частных инвестиций в туристскую сферу;
- невысокий уровень развития туристской инфраструктуры (недостаточность, а в ряде регионов отсутствие средств размещения туристского класса и объектов досуга, неудовлетворительное состояние многих туристских объектов показа, отсутствие качественной придорожной инфраструктуры практически на всех автомагистралях страны);
- отсутствие возможности долгосрочного кредитования в условиях низкой обеспеченности, а так же наличие высоких процентных ставок;
- в результате отсутствия профессиональных кадров невысокое качество обслуживания;
- недостаточное предложение туристского продукта Российской Федерации на мировом и внутреннем туристских рынках.

Преодоление указанных недостатков становится возможным при активном участии государства, которое в настоящее время носит фрагментарный характер и не оказывает решающего влияния на позитивное изменение ситуации.

В ходе исследования было выявлено, что наиболее эффективным и действенным способом решения выявленных проблем и сформулированных задач в сфере туризма является применение механизмов государственно-частного партнерства и программно-целевого метода.

Реализация целевой программы позволит к концу 2021 года существенно повысить конкурентоспособность российского туристского рынка, в результате чего повысится уровень удовлетворенности российских и иностранных граждан в качественных туристских услугах.

Совокупный эффект от реализации мероприятий Программы можно рассматривать как сочетание имиджевого, экономического, бюджетного, социального и экологического эффектов.

Целевые показатели реализации Программы отражают экономическое значение, представляя количественное выражение качественных изменений в туристской отрасли, характеризующихся увеличением внутреннего и въездного туристских потоков за счет:

- создания новых туристских маршрутов и брендов, а также формирования современных востребованных туристских продуктов и расширения перечня туристских услуг;
- обеспечения доступности отдыха и рекреации для широких слоев населения и привлекательности путешествий по Российской Федерации для иностранных граждан;
- рекламных мероприятий некоммерческой направленности по продвижению туристских продуктов и курортно-рекреационных возможностей Российской Федерации на мировом и внутреннем туристских рынках.

Повышая качество предоставления туристских услуг за счет создания целевых программ положительный эффект распространяется не только на государственном уровне, но и на уровне каждого предприятия, имея дополнительным эффектом благоприятную тенденцию к улучшению финансового состояния.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Указ Президента Российской Федерации № 440 от 1 апреля 1996 г. «О концепции перехода Российской Федерации к устойчивому развитию». М., 1996 г.
2. Постановление Правительства РФ от 2 августа 2011 г. N 644 "О федеральной целевой программе "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)"
3. Государственная программа Краснодарского края "Развитие санаторно-курортного и туристского комплекса" на 2014 - 2017 годы.
4. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)».
5. Беспалова Г. Е., Магомедов Ш. Ш., Управление качеством продукции: учебник, Дашков и Ко, 2012 г.
6. Воронин Г.П. Аудит качества гостиничных услуг/ Воронин Г.П.// Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством № 2, 2014 г.
7. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. и др. Управление качеством / под ред. Ильенковой С.Д. - 2-е изд., перераб. И доп. - М.: «ЮНИТИ-ДАНА», 2008 г.
8. Сальникова Л. С. Репутация в российском бизнесе: учебное пособие/Л.С. Сальникова. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016 г.
9. Темный Ю. В., Темная Л. Р. Экономика туризма: учебник/ Ю. В. Темный, Л. Р. Темная. – М.: Финансы и статистика, 2014 г.
10. <http://min.kurortkuban.ru/>
11. <https://rg.ru/>
12. <http://www.investkuban.ru/>
13. <https://krd.ru/>