

References

1. Saryev I.S., Pesin L.A., Satinova N.A., Vildanov G.Kh. Kazakh cuisine. Alma-Ata, 1981. – 192 p.
2. Akataev S. On the specifics of the nomadic culture. // Nomads. Aesthetics. Cognition of the world by traditional Kazakh art. – Almaty, 1993. – 210 p.
3. Mustafin A.K. Traditions of the Kazakh people. – Alma-Ata, 1989. – 120 p.
4. Kenzheakhmetuly S. National cuisine of Kazakhs. – Almaty, 2015. – 240 p.
5. Lazerson I. Kazakh cuisine. – M., 2005. – 47 p.

Авторская справка.

Алимова Дина Наримановна, студент-магистрант, Торайгыров университет (Павлодар, Казахстан). E-mail: dina110299@gmail.com.

Ажаев Галымбек Советович, ассоц. проф., к.г.-м.н., Торайгыров университет (Павлодар, Казахстан). E-mail: agalymbek@mail.ru.

Есимова Динара Даутовна, ассоц.проф., к.п.н., Торайгыров университет (Павлодар, Казахстан). E-mail: dika-73@mail.ru.

Alimova Dina Narimanovna, undergraduate student, Toraighyrova University (Павлодар, Казахстан). E-mail: dina110299@gmail.com

Azhaev Galymbek Sovetovich, assoc. prof., PhD, Toraighyrov University (Павлодар, Казахстан). E-mail: agalymbek@mail.ru

Yesimova Dinara Dautovna, Associate Professor, PhD, Toraighyrova University (Павлодар, Казахстан). E-mail: dika-73@mail.ru

УДК 338.48

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ В РЕГИОНЕ

Г.А. Булатова

Алтайский государственный университет (Барнаул, Россия)

Аннотация. Рассматриваются основные направления и механизм управления качеством услуг в туристском бизнесе Алтайского края. Выявлены существующие проблемы управления качеством туристских услуг в регионе и намечены пути их решения.

Ключевые слова: туристские услуги, качество, управление качеством.

MANAGING THE QUALITY OF TOURIST SERVICES IN THE REGION

G.A. Bulatova

Altai State University (Barnaul, Russia)

Abstract. The main directions and mechanism of service quality management in the tourism business of the Altai Territory are considered. The existing problems of managing the quality of tourist services in the region are identified and the ways of their solution are outlined.

Keywords: tourist services, quality, quality management.

Туризм является одной из наиболее динамично развивающихся сфер экономики в мире. Характерной особенностью туристского рынка является его высокая конкурентность. Поэтому важное место в деятельности всех субъектов туристского рынка занимает повышение качества оказываемых услуг. Цель стратегии управления качеством туристских услуг – обеспечение устойчивых конкурентных преимуществ туристскому предприятию в условиях, когда предложение товаров (услуг) значительно превышает спрос.

Основной задачей туристской фирмы является формирование туристских продуктов, пользующихся высоким спросом потребителей, совокупное качество которых складывается из качества реализации входящих в них услуг, в основном связанных с перевозкой, проживанием, питанием и отдыхом туристов.

Управление качеством туристических услуг (продукции) представляет собой процесс, включающий выявление характера и объема потребностей в продукции, оценку фактического уровня ее качества, разработку, выбор и реализацию мероприятий по обеспечению запланированного уровня качества продукции.

Проблемы управления качеством услуг турфирм на протяжении многих лет рассматривались авторами известнейших научных трудов. Однако и сегодня данная тема не исчерпала своей актуальности. В связи с возрастающими потребностями клиентов увеличивается необходимость в совершенствовании технологий обслуживания и повышения уровня управления качеством услуг.

В современной литературе существует большое количество определений термина «качество». Общепринято, что качество – это комплексная категория, отражающая эффективность деятельности туристского предприятия. При этом качество услуги – не только экономическая, но и отчасти нравственная категория, важнейший показатель в условиях современной рыночной экономики.

Терминология в области качества продукции (услуги) упорядочена Международной организацией по стандартизации, издающей международные стан-

дарты ISO 9000. Согласно Национальному стандарту Российской Федерации «Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны.

Качество продукции и услуг включает не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но также воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя» [1].

Понятие качества туристической услуги можно рассматривать как соответствие уровня обслуживания требованиям клиента. Высокий уровень обслуживания достигается не только усилиями квалифицированных специалистов, но и правильно построенной системой менеджмента качества.

Алтайский край – один из наиболее популярных туристских субъектов Российской Федерации. В регионе активно развиваются лечебно-оздоровительный, событийный, сельский, экскурсионно-познавательный, активный виды туризма. К перспективным направлениям относятся медицинский и экологический туризм [2]. В крае действует более тысячи субъектов сферы туризма.

Развитие туризма в Алтайском крае осуществляется в рамках утвержденной Стратегии развития туризма в России до 2035 г. Большое внимание в документе уделено подготовке кадров для туротрасли, в том числе совершенствованию и созданию новых образовательных программ, повышению квалификации специалистов и популяризации профессий, связанных с отраслью. Повысить инвестиционную привлекательность предлагается за счет грантов, введения специального режима развития территорий, налоговых льгот, субсидирования части затрат при строительстве и модернизации коллективных средств размещения и иных объектов туристской инфраструктуры, поддержки среднего и малого предпринимательства.

Управление Алтайского края по развитию туризма и курортной деятельности осуществляет порегиональный государственный надзор в области организации и проведения азартных игр в игорной зоне, расположенной на территории Алтайского района Алтайского края, а также региональный государственный контроль за исполнением плательщиками курортного сбора, обеспечивает проведение экспертизы проектной документации и экспертизы результатов инженерных изысканий, является уполномоченным органом Алтайского края по проведению эксперимента по развитию курортной инфраструктуры. В соответствии с «Положением об Управлении Алтайского края по туризму и курортной деятельности» осуществляет мониторинг цены и качества предоставляемых туристских услуг [3].

Повышение качества обслуживания туристов на территории Алтайского края названо в качестве одной из целей государственного регулирования туристской деятельности в Алтайском крае [4].

Одной из важнейших составляющих качества туристских услуг является безопасность их предоставления. В Законе «О туризме в Алтайском крае» отмечается, что обеспечение безопасности туризма на территории региона включает в себя комплекс правовых, организационных, экономических и других мер, направленных на обеспечение безопасности туристов (экскурсантов), сохранности их имущества, предотвращение ущерба окружающей среде, материальных и духовных ценностей общества, безопасности государства. Уполномоченный орган в случае угрозы возникновения чрезвычайных ситуаций в местах прохождения туристских маршрутов информирует субъекты туристской индустрии Алтайского края и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в Алтайском крае, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в средствах массовой информации [4]. Никаких иных указаний о необходимости и способах контроля за качеством предоставления туристических услуг в данном документе не содержится.

Проблемы качества туристической деятельности решаются в рамках государственной программы Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае» в рамках подпрограммы 3 «Повышение качества и конкурентоспособности туристских и сопутствующих услуг». Цель подпрограммы – формирование комфортной туристской среды на территории Алтайского края [5]. Необходимо отметить, что данная программа не предполагает мер по совершенствованию контроля качества оказания туристических услуг. Индикаторами и показателями программы выступают:

- 1) доля гостиниц и иных коллективных средств размещения, получивших свидетельство о присвоении категории, в их общем количестве;
- 2) количество внедренных информационных сервисов и ресурсов;
- 3) количество участников образовательных программ, тренингов и мастер-классов, проведенных для специалистов сферы туризма;
- 4) количество исследований, проведенных по тематике развития туризма в Алтайском крае.

Следовательно, все индикаторы подпрограммы 3 «Повышение качества и конкурентоспособности туристских и сопутствующих услуг» ориентированы на оценку количественных показателей, при этом о качественных показателях ничего не говорится в данном документе.

В качестве ожидаемых результатов реализации подпрограммы прописаны следующие:

- 1) доля гостиниц и иных коллективных средств размещения, получивших свидетельство о присвоении категории, в их общем количестве составит в 2022 году не менее 60%;
- 2) количество внедренных информационных сервисов и ресурсов составит к 2023 г. не менее 3 единиц;

3) количество участников образовательных программ, тренингов и мастер-классов, проведенных для специалистов сферы туризма, составит не менее 630 человек;

4) количество исследований, проведенных по тематике развития туризма в Алтайском крае, составит не менее 1 единицы в год [5].

Для повышения заинтересованности туристов в посещении Алтайского края необходимо не только создавать новые туробъекты и маршруты, но и проводить системную работу по улучшению качества оказываемых услуг, в том числе через активизацию процесса классификации коллективных средств размещения, подготовке компетентных кадров, в том числе путем повышения квалификации специалистов сферы туризма, расширению научного обеспечения туристской деятельности.

Важным аспектом повышения конкурентоспособности турпродукта Алтайского края является формирование единого информационного пространства для туристов и отдыхающих посредством внедрения цифровых технологий в сферу туризма. В целях решения данной задачи подпрограммой 3 предусмотрено мероприятие по созданию, внедрению и развитию информационно-коммуникационной инфраструктуры туристской отрасли региона с помощью применения современных маркетинговых и цифровых технологий. Реализация данного мероприятия позволит не только внедрить цифровые технологии в туристскую отрасль региона, но и создать доступные информационные ресурсы, информирующие гостей и жителей региона о местоположении и характеристиках туристских объектов, природных и историко-культурных достопримечательностях Алтайского края.

Контроль за ходом реализации подпрограммы 3 осуществляется управлением Алтайского края по развитию туризма и курортной деятельности, которым определяются формы и методы управления реализацией подпрограммы. Ответственность за реализацию подпрограммы 3 и достижение конечных результатов, эффективное использование средств, выделяемых на ее выполнение, несет управление Алтайского края по развитию туризма и курортной деятельности. Управление Алтайского края по развитию туризма и курортной деятельности подготавливает ежеквартальные и годовые отчеты о ходе реализации подпрограммы 3, включая оценку значений целевых индикаторов и показателей эффективности реализации подпрограммы, и направляет их в Министерство экономического развития Алтайского края и Министерство финансов Алтайского края.

Общественную оценку реализации государственной программы с ежегодным рассмотрением ее итогов осуществляет общественный совет при управлении Алтайского края по развитию туризма и курортной деятельности.

Законом «О внесении изменений в закон Алтайского края «О туризме в Алтайском крае» с 1 июля 2022 года на федеральном и региональном уровне

вводится аттестация экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, осуществление регионального государственного контроля (надзора) за деятельностью организаций, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, оказывающих данные услуги. Это нововведение послужит повышению качества обслуживания, обеспечению безопасности экскурсантов и защиты их прав как потребителей туристско-экскурсионных услуг. С принятием закона органы местного самоуправления смогут самостоятельно разрабатывать и реализовывать муниципальные программы развития туризма [2].

Для повышения качества туристических услуг в Алтайском крае необходимо ужесточить контроль за качеством предоставляемых услуг, ориентируясь на ГОСТ. Структура параметров оценки качества услуг туристической организации должна быть сгруппирована по трем основным направлениям восприятия потребителями услуги:

1. Эффективность взаимодействия с персоналом определяется способностью персонала быть компетентным в отношении отличительных характеристик предоставляемой услуги, технологии, умения предлагать сопутствующие услуги, а также быть вежливым по отношению к потребителю.

2. Эффективность внешнего окружения услуги определяется удобством размещения организации относительно транспортных потоков, других сопутствующих организаций, социальной направленностью организации, комфортностью восприятия оформления офиса и др.

3. Эффективность выхода услуги определяется качеством услуг и уровнем цен, наличием дополнительных услуг и дисконтных программ, временем предоставления услуги.

Целесообразно повышать качество предоставляемых услуг посредством внедрения информационных технологий в работу туристических агентств Алтайского края. Технологии дополненной реальности в последнее время внедряются и используются в большем количестве сфер нашей жизни. Одной из таких, которую также не «обошла» виртуальная реальность, является сфера обслуживания. На самом деле на сегодняшний день уже достаточно много туристических операторов и отелей используют подобные технологии.

Помимо указанных рекомендаций по повышению качества туристических услуг, целесообразно разработать следующие предложения непосредственно для туристической сферы Алтайского края:

1) нормативно закрепить требования к контролю качества со стороны уполномоченных органов власти, прописать процедуру проведения данного контроля;

2) систематизировать критерии оценки качества туристических услуг с использованием разных методик;

3) выстроить план мониторинга туристических услуг с обязательным ознакомлением с полученными результатами широких групп общественности.

Для этого целесообразно публиковать данную информацию на сайтах администрации Алтайского края, Роспотребнадзора по Алтайскому краю, Управления по туризму в Алтайском крае;

4) развивать взаимодействие между разными структурами управления и контроля для повышения качества туруслуг.

Таким образом, можно выделить два основных критерия системы управления качеством туристических услуг: она должна обеспечивать высокий уровень качества, его соответствие стандартам и потребностям туриста, а также служить инструментом для создания специальных технологий по рациональному управлению предприятием. Цифровые технологии активно внедряются в различные сферы жизни. В том числе в туристический бизнес. Современному туристическому предприятию необходимо учитывать не только особенности своего развития, но и регулярно мониторить рынок технологических новинок, применять различные новшества. В последнее время перспективным является использование возможностей виртуальной и дополненной реальности в гостиничных комплексах, а также использование QR-кодов в целях безопасности.

Библиографический список

1. Национальный стандарт Российской Федерации «Системы менеджмента качества» ГОСТ Р ИСО 9000-2015 [Электронный ресурс]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200124393/>.

2. Официальный сайт Алтайского края [Электронный ресурс]. – URL: https://www.altairegion22.ru/region_news/dva-zakona-v-sfere-turizma-prinyaty-v-altaiskom-krae_938879.html/.

3. Управление Алтайского края по развитию туризма и курортной деятельности [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.altairegion22.ru/gov/administration/stuct/tourism22/upravlenie-turizma.php/>.

4. Закон Алтайского края от 03 апреля 2018 года № 14-ЗС «О туризме в Алтайском крае» [Электронный ресурс]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/446673582/>.

5. Постановление правительства Алтайского края от 23 марта 2020 года № 125 «Об утверждении государственной программы Алтайского края «Развитие туризма в Алтайском крае» в ред. от 26.04.2021 № 139 [Электронный ресурс]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/570717387?marker/>.

References

1. Nacional'nyj standart Rossijskoj Federacii «Sistemy menedzhmenta kachestva» GOST R ISO 9000-2015. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200124393/>

2. Oficial'nyj sajt Altajskogo kraja. – URL: https://www.altairegion22.ru/region_news/dva-zakona-v-sfere-turizma-prinyaty-v-altaiskom-krae_938879.html/

3. Upravljenje Altajskogo kraja po razvitiju turizma i kurortnoj dejatel'nosti. – URL: <https://www.altaregion22.ru/gov/administration/stuct/tourism22/upravlenie-turizma.php/>

4. Zakon Altajskogo kraja ot 03 aprelja 2018 goda № 14-ZS «O turizme v Altajskom krae». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/446673582/>

5. Postanovlenie pravitel'stva Altajskogo kraja ot 23 marta 2020 goda № 125 «Ob utverzhdenii gosudarstvennoj programmy Altajskogo kraja «Razvitie turizma v Altajskom krae» v red. ot 26.04.2021 № 139. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/570717387?marker/>

Авторская справка.

Булатова Галина Алексеевна, к.э.н., доцент, Алтайский государственный университет (Барнаул, Россия). E-mail: bulatovg@mail.ru

Bulatova Galina Alekseevna, candidate of Economics, Associate Professor, Altai State University (Barnaul, Russia). E-mail: bulatovg@mail.ru

MEDICAL ASPECTS OF THE DEVELOPMENT OF HEALTH TOURISM IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

**Yessim Ayana Kazbekkyzy¹, Yessimova Dinara Dautovna¹,
Natalia V. Bitter²**

¹*NAO "Toraigyrov University (Pavlodar, Kazakhstan)*

²*Altai State University (Barnaul, Russia)*

Abstrakt. The article substantiates and describes the role of the sanatorium industry in the development of health tourism in the Republic of Kazakhstan. The authors have established that the territory of Kazakhstan has the necessary elements for the development of medical and recreational tourism and affects the placement of medical and recreational and tourist-recreational facilities on this territory. The state of health of the population of Kazakhstan, life expectancy is analyzed, the role of the health system of the Republic in improving these indicators is revealed. The authors' study of the sanatorium-resort industry allows us to state its sustainable development. All stages of the development of the health resort and tourism and recreational industry have all the resources for the development of health tourism. The current stage of development and formation of the supporting framework of the urban and suburban territory of the city can be used as a basis for the development of medical and health tourism. The results obtained allow us to visualize the popular sanatorium-resort institutions of the Republic of Kazakhstan and identify problem areas where appropriate measures need to be taken to ensure the dynamic uniform development of health tourism.

Keywords: health tourism, spa treatment, medicine, health.