

процесс подготовки кадров для отрасли

- Неровное качество кадров
- Плохое качество дорог, системы канализации, водоснабжения, энергоснабжения
- Отсутствие и несоответствие указателей и вывесок
- Сложность получение виз (временно отменены)
- Низкий уровень частных инвестиций
- Отсутствие достаточного количества магазинов и ресторанов в некоторых курортных городах
- Низкое качество рекламных материалов / отсутствие рекламных материалов
- Отсутствие туристических информационных центров
- Недостаточное продвижение на международный рынок (отсутствие координации)
- Неровный профессиональный уровень гидов и обучающих программ для гидов
- Колеблющийся спрос на транспорт высокого качества (вследствие чего недостаток транспортных средств в сезон)
- Недостаточное количество авиарейсов
- Недостаточное количество мест размещения высокого качества

Маркетинговый подход. Важнейшим подходом к решению названных проблем следует назвать маркетинговый, на основе которого должны быть исследованы экономические закономерности формирования спроса на гостиничные услуги в зависимости от уровня цен на них и услуги внегостиничной сферы, от доходов населения, а также изучены потребители по ряду социально-экономических признаков; установлены экономические закономерности формирования рыночного предложения курортно-гостиничных услуг в зависимости от состояния и тенденций развития производственного потенциала, экспорта гостиничных услуг; выявлены основные детерминанты в использовании рекреационного потенциала Крыма; рассмотрены вопросы совершенствования кадровой составляющей курортно-гостиничного хозяйства АРК, состояние предметно-пространственной среды курортно-гостиничного комплекса АРК, наличие корреляционных зависимостей государственного регулирования и рыночного саморегулирования в сфере курортно-гостиничных услуг, роль инвестиционной составляющей в системе управления курортно-гостиничным хозяйством.

С использованием рассмотренных подходов может быть разработана научно обоснованная институциональная модель гостиничного хозяйства как одной из основных составляющих туристско-рекреационного комплекса АР Крым.

Источники и литература

Статистический сборник. – Автономная Республика Крым в цифрах в 2004 году.

Илюшина О.Н.

НОВЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КУРОРТНО-ТУРИСТСКИМ КОМПЛЕКСОМ РЕГИОНА БОЛЬШАЯ ЯЛТА

Санаторно-курортный и туристский комплекс Большой Ялты следует рассматривать в виде совокупности связанных между собой отраслей и предприятий хозяйственного комплекса, деятельность которых направлена на удовлетворение потребностей в санаторно-курортном лечении, реабилитации, оздоровлении и отдыхе граждан Украины, ближнего и дальнего зарубежья, а также на создание конкурентоспособного санаторно-курортного и туристского продукта на основе эффективного и рационального использования природных, социально-культурных и производственно-экономических ресурсов региона.

В соответствии с рекомендациями Всемирной туристской организации в настоящее время понятие «туризм» расширено и предполагает «деятельность лиц, которые путешествуют и осуществляют пребывание в местах, находящихся за пределами их обычной среды, в течение периода, не превышающего одного года подряд с целью отдыха, деловыми и прочими целями».

Если изначально туризм считался одной из составных частей рекреации наряду с санаторно-курортной деятельностью и отдыхом, оздоровлением, то на данном этапе развития этого явления, следуя рекомендациям ВТО, следует рассматривать туризм в более широком понимании, включающим в себя санаторно-курортную деятельность. В мире используют понятие рекреационного туризма равнозначного санаторно-курортному лечению. Из всех видов туризма основное место принадлежит именно рекреационному туризму, который занимает свыше 70% всего международного туризма. На рекреационные услуги приходится около 6% мирового валового национального продукта, 7% суммарных капиталовложений и 5% всех налоговых поступлений. Лечебный туризм, как индустрия, считается феноменом XXI века.

Объединение курортов и туризма и соответственно использование термина курортно-туристского комплекса связано также с изменениями, происходящими как в области нормативно-правовой базы, социально-экономического положения различных слоев общества, так и с современными тенденциями развития рекреационной деятельности населения различных стран.

Рекреационный комплекс Большой Ялты, далее, курортно-туристский, – сложный объект, который может рассматриваться в рамках различных подходов:

- функционального (курортное дело, санаторно-курортное лечение, оздоровление, медицинская реабилитация и профилактика заболеваний, различные виды туристической деятельности);
- структурного (санаторно-курортные учреждения, система управления рекреационным процессом, природно-ресурсный потенциал, турпродукт, объекты инфраструктуры);

- отраслевого (по видам производственно-экономической деятельности);
- по направлению принимаемых управленческих решений (нормативно-правовые, организационно-технологические, научно-методические, финансово-экономические, информационно-рекламные)

С точки зрения функционального и структурного подходов, Большая Ялта - это крупнейший курортно-туристский комплекс Украины и Крыма, который, занимая 1,1% площади полуострова, сконцентрировал около 20% емкости здравниц черноморского побережья Украины, до 15% вместимости всех отечественных здравниц и 5% гостиничного фонда.

Вместе с тем Ялтинский регион занимает ведущее место по основным показателям, характеризующим деятельность курортно-туристского комплекса, среди других региональных составляющих Автономной Республики Крым. Максимальное развертывание коек составляет 26,4% из общего числа по Крыму. На предприятиях курортно-туристского комплекса Большой Ялты отдыхает 40% рекреантов всего Крыма, проведенных койко-дней – 35,8% от общего числа по Крыму. В бюджеты всех уровней внесено 52,5% общей суммы поступлений по всему Крыму. Это процентное соотношение характерно и для 2003, 2002, 2001 и 2000 годов.

Курортно-туристский комплекс в Большой Ялте представлен 144 предприятиями, которые включают в себя санатории, пансионаты, туристские базы, гостиницы, пионерские лагеря с вместимостью около 38 тысяч отдыхающих.

Табл. 1. Структура курортно-туристского комплекса Большой Ялты по состоянию на 01.01.2005г.

Тип учреждения	Кол-во предприятий	Количество койко-мест	
		Круглогодичных	Максимальных
Санатории	50	12452	16176
Санаторно-курортные комплексы	6	1672	1947
Медицинско-реабилитационные центры	3	414	672
Туристско-оздоровительные комплексы	5	361	952
Научные учреждения	1	200	200
Пансионаты с лечением	8	352	2005
Пансионаты	21	543	2602
Сезонные базы отдыха	17	152	925
Туристические базы	1	206	206
Туристические гостиницы	10	2774	2919
Дома отдыха	9	983	1813
Детские оздоровит. лагеря и центры	8	1700	6416
Спортивно-оздоровительные центры	5	558	761
Итого:	144	22367	37594

По принадлежности здравницы распределены по следующим структурным долям: Украина – 86,6% (в числе собственности Украины – 18 предприятий Крыма (11,8%), из них 7 принадлежат Ялте (4,6%)), Россия – 11,7%, Белоруссия – 1,3%, Узбекистан – 0,7%, США – 0,7%.

По формам собственности санаторно-курортные предприятия распределяются следующим образом:

Табл. 2. Распределение предприятий курортно-туристского комплекса Большой Ялты по формам собственности.

Форма собственности	Количество предприятий	в %
государственная	58	40
частная	66	45,8
профсоюзная	11	7,6
др.	9	6
итого	144	100,0

Количество работающих на всех курортно-туристских предприятиях составляет 20,0 тысяч человек.

Согласно реестру Государственной туристской администрации, по состоянию на 01.10.05г. лицензию на туристическую деятельность имеют 74 субъекта туристской деятельности, как юридические, так и физические лица, осуществляющих турагентскую и туроператорскую деятельность.

Кроме того, для Большой Ялты, как для Крыма и других стран постсоветского пространства характерно формирование рынка услуг, представленных частными пансионатами, гостиницами, мотелями. По состоянию на 01.10.05г. зарегистрировано в органах местного самоуправления 100 таких учреждений отдыха, которые пользуются спросом среди отдыхающих.

Данные табл. 3 показывают, что наибольшее количество отдыхающих Крыма выбирают местом своего отдыха Южный берег Крыма. Их количество составляет от 40,7 до 45,8 % в общем количестве отдыхающих на территории Автономной Республики Крым.

Табл. 3. Количество отдыхающих курортных городов Крыма за 2000–2004 гг.

Год	Всего за год		Количество отдохнувших, тыс. чел.											
			Ялта		Алушта		Евпатория		Феодосия		Судак		Саки	
	тыс. чел.	%	тыс. чел.	%	тыс. чел.	%	тыс. чел.	%	тыс. чел.	%	тыс. чел.	%	тыс. чел.	%
2000	765,8	100,0	351,1	45,8	133,1	17,4	165,1	21,6	64,4	8,4	33,5	4,4	18,6	2,4
2001	750,2	100,0	305,0	40,7	116,7	15,6	172,8	23,0	63,3	8,4	66,3	8,8	26,1	3,5
2002	859,3	100,0	390,6	45,5	141,3	16,4	189,3	22,0	72,8	8,5	33,7	3,8	31,6	3,8
2003	903,1	100,0	410,2	45,5	153,0	16,9	190,6	21,1	74,5	8,2	36,3	4,0	38,5	4,3
2004	985,2	100,0	417,3	42,4	162,5	16,5	228,4	23,2	78,1	7,9	56,6	5,7	41,9	4,3

Анализ финансово-хозяйственной деятельности курортно-туристского комплекса Большой Ялты за 2002-2004 гг. представлен в табл. 4.

Табл. 4. Динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятий курортно-туристского комплекса Большой Ялты за период 2002–2004 гг. [2]

Показатели	2002г.	2003г.	2004г.	2003г. к 2002г.		2004г. к 2003г.	
				Относительное отклонение %	Абсолютное отклонение	Относительное отклонение%	Абсолютное отклонение
1. Основные производственные показатели							
1.1 Количество круглогодично развернутых коек, ед.	25752	23827	21271	92.5	-1925	89.3	-2556
1.2 Количество максимально развернутых коек	37318	34996	35363	93.8	-2322	101.0	367
1.3 Среднесписочная численность работающих	17226	16276	15847	94.5	-950	97.4	-429
1.4 Количество отдыхающих	395021	398416	417324	100.9	3395	104.7	18908
в т. ч.: граждан Украины	305042	298650	300855	97.9	-6392	100.7	2205
- граждан стран СНГ	75727	80213	92884	105.9	4486	115.8	12671
- граждан стран дальнего зарубежья	14252	19553	23585	137.2	5301	120.6	4032
1.5 Количество проведенных койко-дней	4810148	4543032	4832760	94.4	-267116	106.4	289728
2. Финансовые показатели							
2.1 Выручка от реализации продукции (работ, услуг), тыс.грн.	426714,0	462935,8	610228,9	108.5	36221.8	131.80	147293.10
2.1.1 в т. ч.: - НДС	53909,6	61514,0	85146,95	114.10	7604.40	138.40	23633.00
2.1.2 - от продажи путевок (проживание, финансирование)	333574,73	355958,72	435580,91	106.70	22384.00	122.40	79622.20
2.1.3 - дополнительные услуги	39229,7	45463,14	89501,13	115.90	6233.40	196.70	44038.00
2.2 Результат от прочей реализации (аренда, % к получению и др.)	98346,3	78639,9	165819,21	80.00	-19706.40	210.90	87179.30
3 Затраты на производство реализованных услуг	475012,74	508803,71	715670,41	107.10	33791.00	140.70	206866.70
4 Финансовый результат							
4.1 Прибыль	20385,16	20869,25	34985,64	102.40	484.10	167.60	14116.40
Платежи в бюджет							
всего	59408,93	63368,16	72513,34	106.70	3959.20	114.40	9145.90
в т. ч.: - плата за землю	5410,44	5925,6	8639,6	109.50	515.20	145.80	2714.00
- налог на прибыль	9175,7	7467,8	11645,1	81.40	-1707.90	155.90	4177.30
- НДС	27045,9	26549,6	28867,5	98.20	-496.30	108.70	2317.90
- подоходный налог	13014,64	15938,69	14274,93	122.50	2924.10	89.60	-1663.80
- прочие налоги	4762,25	7486,47	9086,21	157.20	2724.20	121.40	1599.70
5 Платежи в пенсионный Фонд (фактически уплаченные)	25558,8	28530,46	39845	111.60	2971.70	139.70	11314.50

Общий анализ функционирования курортно-туристского комплекса региона Большой Ялты дает нам основание говорить о его развитии, но вместе с тем, эти темпы развития не соизмеримы с темпами развития мирового туризма, мировых курортно-туристских комплексов. Необходимы новые подходы, новые методы повышения эффективности функционирования рекреационных комплексов. И важнейшим из них, является повышение качества формируемого курортно-туристского продукта на основе создания систем качества в соответствии с действующими международными стандартами. Новые экономические отношения, складывающиеся в системе курортно-туристской сфере требуют решения этой первоочередной проблемы.

В Украине в области курортно-туристского обслуживания следует внедрять три основных подхода, используемых во всем мире для обеспечения качества: структурный подход (лицензирование, аккредитация и сертификация), процессуальный подход (экспертная оценка процесса медицинского обслуживания

однородных групп пациентов в соответствии с медицинскими стандартами) и контроль качества по конечному результату, который также проводится на основе стандартов конечных результатов.

Разработка стандартов курортно-туристского обслуживания является необходимой предпосылкой обеспечения его качества.

Рабочая группа, в состав которой входил и автор работы, внесла предложения в городскую программу развития курортно-туристского комплекса Большой Ялты на 2004–2005 гг. о создании муниципальной системы сертификации курортно-туристских учреждений г. Ялта. Она должна базироваться на существующих системах аттестации здравниц как баз размещения (гостиничный стандарт, учитывающий условия проживания, питание, наличие дополнительных услуг – бассейн, сауна, косметический кабинет, тренажерные залы и т.п.) и как лечебно-профилактических учреждений (система аттестации Минздрава ЛПУ с присвоением соответствующей категории). Поскольку система аттестации ЛПУ ориентирована преимущественно на некурортные медучреждения, в ней недостаточно учитывается специфика санаторно-курортного лечения. Поэтому дополнительно к ней целесообразно оценивать наличие в здравнице пляжей, соляриев, терренкуров, павильонов сна у моря других климато-курортных сооружений, а также методики их использования. Также целесообразно при оценке лечебного процесса в здравнице ориентироваться на разработанные в системе ЗАО «Укрпрофздравница» стандарты санаторно-курортного лечения. Неотъемлемой частью оценки деятельности здравницы должны стать социологические опросы отдыхающих.

На основании описанной комплексной оценки выдавать здравницам Городской сертификат качества, который являлся бы свидетельством должного уровня деятельности здравниц и мог бы использоваться ими в рекламных целях.

Необходимым условием формирования курортно-туристских комплексов является наличие и высокое качество рекреационных ресурсов. Существенное значение имеют также природные факторы, способствующие или ограничивающие возможности освоения и эксплуатации курортно-туристских ресурсов. Характер пространственного распределения и взаимного сочетания природных факторов существенно влияет на особенности организации курортно-туристских комплексов.

На этапе рекреационного освоения Крыма (до 1960 г.) наблюдалась однозначная зависимость притока отдыхающих от качества природных рекреационных ресурсов. Многие специалисты считали, что эта тенденция будет сохраняться и на перспективу. Однако по мере увеличения массовости туризма природный фактор перестал играть ведущую роль в определении направлений рекреационных потоков.

С повышением спроса на отдых численность отдыхающих в том или ином курортно-рекреационном районе стала зависеть от развития комплекса условий: транспортной доступности, наличия жилой площади, системы питания, разнообразия инфраструктуры, доступности, культурно-бытового обслуживания, сервиса обслуживания, стоимости предлагаемого турпродукта, природно-климатических условий и т.д. Значение приобретает комплекс материально-технических факторов, который корректируется условиями транспортной доступности и уровнем информированности отдыхающих.

Наряду с этим, новые рыночные условия хозяйствования, новые научные исследования позволяют нам следующим образом трактовать приоритеты в выборе мест отдыха туристов.

Обострилась конкуренция на рынке курортно-туристских услуг. Для эффективной реализации потенциала региона необходимо знать сильные и слабые стороны конкурентов, их возможности и ограничения.

Курорты Крыма являются либо чисто климатическими – это курорты Южного берега, либо климато-бальнеологическими – это курорты западного и восточного побережий. Для всех курортов Крыма климат является основным курортообразующим фактором. Поэтому главными конкурентами крымских курортов в мире являются климатические курорты.

Нередко при обсуждении ценности того или иного курорта основное внимание уделяют его сервисной и оздоровительной инфраструктуре, коммуникациям, ценам. Эти условия важны. Но они могут быть созданы и в любом месте при вложении необходимых средств. В то же время климат не создается усилиями людей и практически не поддается коррекции доступными им средствами. Поэтому климатические характеристики определяют перспективность местности как курорта, возможность ее рекреационного и лечебного использования. Остальные параметры являются вторичными по отношению к климату.

В мировую курортную систему входит множество курортов Европы, Азии, Африки, Америки, Австралии. Для Крыма наиболее важны, с точки зрения конкуренции, курорты Черноморско-Средиземноморского региона, атлантического побережья Европы, Северного и Балтийских морей, поскольку на них ориентированы практически тот же контингент отдыхающих, что и на крымские курорты.

К этой же группе курортов следует отнести и курорты Канарских островов и острова Мадейра, которые по сути являются европейскими атлантическими курортами, хотя географически данные острова принадлежат северной Африке [1].

Ранжирование курортов определенного макрорегиона по их рекреационной ценности (от лучшего к худшему) выглядит следующим образом: 1. Канарские острова и острова Мадейра; 2. Континентальное побережье Португалии; 3. Северное Средиземноморье; 4. Юго-Западное Средиземноморье; 5. Северное Причерноморье; 6. Юго-восточное Причерноморье; 7. Кавказ; 8. Побережье Бискайского залива; 9. Северные курорты (Ла-Манш, Северное и Балтийское моря).

Курорты Украины входят в третью (Южный берег Крыма) и пятую (север Крыма, северные побережья Черного и Азовского морей) рейтинговые группы среди девяти таких групп, что свидетельствует об их достаточно высокой рекреационной ценности, особенно курортов ЮБК.

Природно-ресурсный потенциал территории и рекреационная ценность региона определяется так же

нижеследующими компонентами.

Протяженность пляжей Большой Ялты составляет 59 км, их площадь – 600 тыс. м². Берегоукрепительными сооружениями защищены 32,5 км пляжей. Это искусственные пляжи, благоустроенные и оборудованные для отдыха приезжающих и жителей Ялты. Количество пляжей по Большой Ялте составляет 83, из них лечебных – 68, оздоровительных – 11, коммунальных – 4.

Купальный сезон длится со второй половины мая до второй половины октября.

Парки, лечебные зоны, лесные массивы, расположенные на территории Большой Ялты – неотъемлемый элемент инфраструктуры курорта – наряду с другими уникальными ресурсами на протяжении веков создавались и поддерживались несколькими поколениями крымчан.

Природные ресурсы Большой Ялты характеризуются разнообразием, уникальностью и неповторимостью не только для территории Украины, но и за ее пределами.

На основе вышеизложенного можно выделить следующие факторы предложения курортно-туристского комплекса региона Большой Ялты – это: уникальные ландшафтно-климатические условия региона Большой Ялты создают его «уникальное торговое предложение»; наличие лечебно-оздоровительной базы санаторно-курортных учреждений и высокоэффективных методов санаторно-курортной профилактики, лечения и реабилитации; наличие культурных, исторических, религиозных, архитектурных объектов; наличие инфраструктуры туризма (дороги, связь, общественное питание, развлекательные комплексы и т.д.); наличие мест размещения различных типов и категорий (санатории, пансионаты, гостиницы, турбазы, дома отдыха и т.д.).

Существование огромного потенциала туристских ресурсов и на их основе конкурентных преимуществ региона Большая Ялта являются недостаточными для эффективной работы курортно-туристского комплекса. Необходимы методические разработки, реализуемые в управленческих действиях на различных уровнях и в различных сферах деятельности.

Основной целью разработки основных направлений развития рекреационного комплекса является формирование конкурентоспособных на мировом и национальном уровнях курортно-туристского продукта на основе эффективного использования рекреационного потенциала Большой Ялты, а также обеспечение социально-экономических интересов и экологической устойчивости региона.

Достижение основных целей развития рекреационного комплекса Большой Ялты возможно при осуществлении ряда приоритетных действий и создании условий для их реализации в следующих направлениях:

- оптимизация экономической структуры рекреационного комплекса Большой Ялты;
 - изменение механизма функционирования рекреационного комплекса;
 - совершенствование системы управления рекреационным комплексом.
- Изменение механизма функционирования рекреационного комплекса предполагает:
- 1) Экономическое стимулирование развития рекреационной индустрии независимо от формы собственности и организационной подчиненности участвующих субъектов:
 - стимулирование развития и внедрения современных технологий в рекреационную деятельность;
 - усиление роли экономических методов управления санаторно-курортной сферой на основе использования возможностей территорий приоритетного развития;
 - развитие и стимулирование малого и среднего предпринимательства в рекреационном комплексе; внедрение экономически обоснованных норм платы за землю;
 - 2) Усиление значения круглогодичных и межсезонных видов санаторно-курортной и туристской деятельности с созданием соответствующей инфраструктуры на основе:
 - дальнейшего развития направлений курортно-туристской деятельности, не зависящих или мало зависящих от сезонов года;
 - дифференцированной ценовой политики предприятий (сезонные скидки);
 - 3) Поэтапный переход к внедрению в рекреационный процесс международных стандартов качества, сертификации услуг, безопасности туристской деятельности, гарантии прав туристов, оптимизации процесса пересечения границ и др.
 - 4) Создание высококачественной рекламной продукции с целью представления лучших туристских проектов в международном информационном пространстве.
 - 5) Совершенствование системы управления рекреационным комплексом.

Источники и литература

1. Ярош А.М., Солдатченко С.С., Коршунов Ю.П., Бессмертный А.Ф., Ефимова В.М., Воскресенская Е.Н. Сравнительная медико-климатическая характеристика основных приморских курортных местностей Европы и прилегающих к ней регионов Азии и Африки / Приложение к научно-практическому дискуссионно-аналитическому сборнику «Вопросы развития Крыма». Симферополь: СОНАТ, 2000. – 136 с.,
2. Данные формы статистической отчетности формы 149-р «Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности рекреационных предприятий».