

отели Крыма» проводимого общественной организацией «Ассоциация курортов Крыма». Так в 2009 г. из 61 объекта размещения только 20 имеют конференц-залы (т.е. менее 33%). При этом отсутствует информация об их оснащении современным оборудованием и телекоммуникациями.

Для успешного развития делового туризма в Крыму необходимы инвестиции в строительство или реконструкцию конференц-залов и для покупки адекватного современным европейским требованиям оборудования и телекоммуникаций. Повышение инвестиционной привлекательности делового туризма в Крыму за счет упрощения процедур регистрации собственности, упрощения системы налогообложения, повышения защиты инвесторов позволит привлечь не только отечественных, но и иностранных инвесторов.

Таким образом, исследование показало, что прогнозируется тенденция роста делового туризма в мире с \$819 млрд. до \$1585 млрд. с 2010г. по 2020г., увеличение объема украинского рынка деловых поездок с \$2,5 млрд. до \$8,6 млрд. за тот же период. При этом снижается количество человек, приезжающих в Крым с целью «служебной, деловой, бизнеса, обучения» с 32 780 чел. до 12 403 чел за 2003-2009гг. Для того, чтобы все виды «делового туризма» были «туризмом» в нормативном закреплении последнего термина Законом Украины «О туризме» предложено уточнить определение «туризма» в Законе Украины «О туризме», заменив «без осуществления оплачиваемой деятельности в месте пребывания» на «не получающих плату внутри места, которое посещают». Для улучшения перспектив развития делового туризма в Крыму необходимо повысить конкурентоспособность Крыма в сфере делового туризма на украинском и мировом рынке за счет инвестиций в строительство или реконструкцию конференц-залов и для покупки адекватного современным европейским требованиям оборудования и телекоммуникаций. Приток инвестиций для развития делового туризма позволит крымским средствам размещения создать условия, адекватные требованиям современного бизнес-туриста, что в итоге увеличит заполняемость номерного фонда во время спада туристического потока других категорий туристов.

Дальнейшие исследования будут продолжены для изучения специфических факторов, влияющих на развитие делового туризма.

Источники и литература:

1. Экономика и организация туризма: международный туризм : учеб. пособие / Е. Л. Драчева, Ю. В. Забаев, Д. К. Исмаев и др.. – М. : КНОРУС, 2007. – 576 с.
2. Пандяк І. Г. Сучасний стан та проблеми розвитку інфраструктури ділового туризму в Україні / І. Г. Пандяк // Вісн. Львів. ун-ту. Серія : Географія. – 2007. – Вип. 34. – С. 183-188.
3. Деловой туризм : по состоянию на 05.12.2010 : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://ru.wikipedia.org/wiki/Деловой_туризм
4. Про туризм : Закон України від 15.09.1995р. N 324/95-ВР : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=324%2F95-%E2%F0>
5. Гнатюк М. Р. Закон України «Про туризм» : Постатейний коментар / М. Р. Гнатюк. – К. : Вид-чий Дім „Ін Юре”, 2006. – 200 с.
6. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в АР Крим у 2009/2010 році : стат. зб. / Держкомстат України, Головне управління статистики в Автономній Республіці Крим. – Сімферополь, 2010 – 155 с.
7. Hotelstars Union. Criteria 2010-2014. – Prague : HOTREC, 2009. – 22 p.
8. Здравницы и отели Крыма 2010 / Ассоциация курортов Крыма. – Симферополь : Полипресс, 2009. – 144 с.

Максимюк Н.В.

УДК 338.48

СУЩНОСТЬ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА КРЫМА

Выручка от реализации товаров, работ, услуг средств размещения индустрии туризма АРК согласно данным Главного управления статистики в АРК выросла более, чем на 20% за 9 месяцев 2010г. по сравнению с данными за 9 месяцев 2009г. Санаторно-курортные учреждения получили прибыль от обычной деятельности до налогообложения за 9 месяцев 2010г. в размере 88113,1 тыс. грн., пансионаты, дома отдыха, базы отдыха – 10538 тыс. грн., гостиницы – 47692,9 тыс. грн. В 2009г. прибыльными были только санаторно-курортные учреждения (83218 тыс. грн.), остальные средства размещения получили убыток. Однако увеличение дохода и прибыли средств размещения в значительной степени связано с ростом цен, а не с количеством оплаченных место-дней. Кроме того, в 2010г. количество заведений, долговременного пребывания, которые не работали на протяжении отчетного года составило 71 (7090 мест), в 2009г. – 67 (6485 мест), в том числе по причинам отсутствия средств на эксплуатацию заведения в 2010г. – 18 (1507 мест), в 2009г. – 19 (1174 мест) [1]. Причина – снижение качества отдыха в АРК, что подтверждают результаты маркетинговых исследований потребителей рекреационных услуг в сегменте организованных отдыхающих Ассоциации курортов Крыма: оценку «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» качеству отдыха в период летнего курортного сезона 2010г. поставили 5,44% отдыхающих [2] (в 2009г. этот показатель составлял 5,03% [3]), что можно считать негативной тенденцией. Ее сохранение в долгосрочной перспективе может привести к значительному снижению показателя заполняемости номерного фонда, убыткам, проблемам с ликвидностью и платежеспособностью средств размещения.

Теоретические и практические основы оценки качества услуг средств размещения нашли отражение в исследованиях отечественных и зарубежных ученых. Среди которых можно выделить изучение качества туристических услуг как инструмента сохранения лояльности клиента Котлером Ф., Боуэном Дж., Мейкензом Дж. [4], построение моделей управления качеством услуг в туризме Апилата Е.В. [5], определение роли оценки качества в конкурентоспособности туристических предприятий Сидоренко И.О. [6], использование информационных технологий в управлении качеством услуг предприятий гостиничного хозяйства Босовской М.В. [7]. Изучение опубликованных работ по вопросам качества услуг средств размещения свидетельствует об отсутствии всестороннего рассмотрения проблемы качества услуг в туризме в Украине и наличия ряда нерешенных и дискуссионных вопросов относительно критериев его оценки. Новизна данного исследования состоит в комплексном подходе при изучении качества услуг средств размещения Крыма как основы повышения эффективности их деятельности.

Целью исследования является изучение сущности и основных характеристик качества услуг средств размещения, сравнительный анализ методов его оценки. Для достижения поставленной цели планируется решить ряд задач: определить понятие «качество» услуг средств размещения Крыма, выявить методы его оценки, выполнить их сравнительный анализ и разработать рекомендации по повышению эффективности деятельности средств размещения Крыма за счет улучшения качества обслуживания.

«Качество – совокупность всех свойств и характеристик товара или услуги, которые влияют на их способность удовлетворять потребительские запросы» [4, с.45]. С другой стороны, качество можно толковать и как «отсутствие недостатков, что усиливает у клиента чувство удовлетворения» [4, с.522]. «Первый тип качества – особенности и свойства продукта – увеличивает его издержки. Потребители должны быть согласны оплатить повышенные затраты за дополнительные свойства, или эти особенности должны привести к более прочной лояльности потребителей» [4, с.522].

Можно также рассматривать качество как техническое, как функциональное и как общественное (этическое). «Техническое качество – то впечатление, которое осталось у клиента после взаимодействия со служащим» [4, с.523], оно включает состояние номеров, их оборудование, компьютеризированные системы и т.д. «Функциональное качество – это процесс непосредственно предоставления потребителю товара или услуг, в течение которого потребители, взаимодействуя со служащими компании, проходят много этапов» [4, с.523]. Например, резервирование, регистрация, выезд из гостиницы и т.д. В этом случае имеет значение контакт с потребителями, внешний вид и поведение служащих и т.д. Общественное (этическое) качество – «качество доверия, которое не может быть оценено потребителем перед покупкой, а часто его невозможно оценить и после приобретения товара или услуги» [4, с.523-524]. «Часто эти свойства и характеристики товара могут и не затрагивать напрямую чувства удовлетворения клиента, но они важны, так как в долгосрочной перспективе могут предотвратить возникновение нежелательных ситуаций» [4, с.525]. Например, экономия затрат на обучение персонала правилам противопожарной безопасности не будет иметь никакого воздействия на чувство удовлетворения гостей, пока не случится пожар [4, с.525].

Согласно ст.18. ЗУ «О туризме» [8] «выполняется сертификация товаров, работ, услуг в сфере туристической деятельности». Соответственно в перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации в Украине, в раздел 30 включены услуги отелей, кемпингов, мест для краткосрочного проживания, молодежных турбаз, санаторных и курортных заведений оздоровительного характера, услуги питания (рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные) и т.д., кроме того, отдельным пунктом в Перечне указана «сдача в наем меблированных помещений на короткий срок» [9].

Постановлением КМУ от 15.03.2006г. № 297 утвержден порядок предоставления услуг по временному размещению (проживанию) [10]. Однако ст.1 Декрета КМУ №46-93 ограничивает сферу деятельности требований по сертификации только предприятиями и гражданами – субъектами предпринимательской деятельности (СПД) [11]. Сертификация проводится исключительно в государственной системе сертификации, которая создана государственным комитетом по вопросам технической регуляции и потребительской политики.

Подробная процедура получения сертификата описана в Правилах обязательной сертификации услуг по временному размещению (проживанию) [12]. В случае реализации услуг по временному размещению (проживанию) СПД без сертификата применяются санкции в соответствии с ч.3 п.1. ст. 23 Закона Украины «О защите прав потребителей» от 12.05.91г. №1023-ХП [13]. В данном случае СПД несут ответственность «в размере пятидесяти процентов стоимости полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не меньше десяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, если согласно закону субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов, – в размере десяти необлагаемых минимумов доходов граждан».

«С целью повышения уровня туристического обслуживания, содействие потребителям в сознательном выборе туристических услуг, обеспечения равных возможностей субъектам туристической деятельности на рынке туристических услуг, обеспечения защиты прав и законных интересов, жизни, здоровья и имущества граждан, повышения уровня экологической безопасности объектам туристической инфраструктуры присваиваются категории качества и уровня обслуживания» (согласно ст. 18. ЗУ «О туризме» [8]).

Отелям могут присваиваться категории: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды» и «одна звезда». Другим средствам, которые предназначены для предоставления услуг по временному размещению (проживанию), в том числе мотелям, пансионатам, домам отдыха, туристическим базам, кемпингам, категория устанавливается по уровню обслуживания в них (первый, второй, третий, четвертый

и соответственно пятый уровень). Работы по оцениванию отелей выполняются согласно требованиям ГОСТУ 4269 «Услуги туристические. Классификация отелей» [14]. Свидетельство о присвоении категории выдается не более чем на три года или при наличии в гостинице системы управления качеством не более чем на пять лет [14].

ГОСТУ 4269:2003 определяет порядок присвоения категорий гостиницам и другим средствам, предоставляющим услуги по временному размещению людей по 134 критериям [15].

Классификацию отелей и аналогичных средств размещения по категориям осуществляют согласно общей характеристике отеля, которую определяют комплексом требований к обустройству территории, внешним элементам, общественным помещениям, общему техническому оборудованию, номерному фонду, технической оснащенности номеров, оснащенности номеров мебелью и инвентарем, санитарному оборудованию номера, обустройству санитарных средств общего пользования, помещениям для предоставления услуг питания, дополнительным помещениям для предоставления других услуг, услугам службы приема, швейцара, подъема багажа, уборки номера горничной и т.д., услугам питания, требования к персоналу и его подготовленности, а также общие требования относительно учета потребностей инвалидов [15].

Присвоение категорий средствам размещения соответствует мировой практике подтверждения уровня качества услуг, что является прогрессивным методом информирования потребителей об их качестве.

На 05.12.2010г. категоризация услуг размещения не является обязательной процедурой в Украине, но присвоение категорий «три звезды», «четыре звезды» и «пять звезд» является обязательным условием получения льготы по налогу на прибыль в соответствии с п. 17 Подраздела 4 Переходных положений Налогового кодекса Украины: «временно, сроком на 10 лет, начиная с 1 января 2011 года освобождаются от налогообложения: (а) прибыль субъекта хозяйственной деятельности, полученная от предоставления гостиничных услуг (группа 55 КВЭД ДК 009:2005) в отелях категорий «пять звезд», «четыре звезды» и «три звезды», в том числе нововыстроенных или реконструированных или в которых проведен капитальный ремонт или реставрация существующих зданий и сооружений» [16].

Таким образом, законодательно в Украине техническое качество услуг по временному размещению и питанию обеспечивается процедурами сертификации и категоризации средств размещения. Требования к функциональному качеству нет. А общественное качество обеспечивается на основе разрешения органов государственного пожарного надзора в соответствии с ЗУ «О пожарной безопасности» [17], сертификата соответствия государственной санитарно-эпидемиологической службы согласно ЗУ «Об обеспечении санитарного и эпидемиологического благополучия населения» [18]. Наличие разрешения и сертификата не освобождает предприятие от плановых и внеплановых проверок соответствующими органами надзора.

Альтернативным вариантом оценки качества услуг средств размещения является Система распределенной звёздности средств размещения Крыма (СРЗКК), разработанная Крымской ассоциацией туристических агентств (КАТА) и одобренная комиссией Верховной Рады АР Крым по туризму [19].

Фактически, гостиницам предлагают получить сертификат распределенной звёздности КАТА, который может стать альтернативой для владельцев гостиниц, которые не готовы пройти государственную категоризацию по ГОСТУ 4269: 2003.

Требования КАТА значительно меньше по составу и содержанию государственных норм. В ГОСТУ 4269:2003 134 пункта, а системе распределенной звёздности средств размещения Крыма КАТА их около тридцати [19].

«Исходя из реалий сегодняшнего уровня комфорта и сервиса, существенного разнообразия и отличий крымских, во многом ещё бывших советских, средств размещения и лечения от отелей, общественная методика СРЗКК в отличие от ГОСТУ 4269 отдельно определяет ориентировочную «звездность» по следующим шести параметрам: месторасположение; номера; питание; инфраструктура и сервис; оздоровление или лечение; озеленение» [19].

По результатам «опросов более 15 тысяч отдыхающих и 2 тысяч профессионалов курортов и туризма за период 1995-2010 гг. по пятибалльной шкале определены баллы курортов Крыма» [19]. Балл курорта вычисляется как средний балл мнения туристов по 20 наиболее существенным параметрам, влияющим на выбор курорта и 3 параметрам обобщенного влияния на привлекательность региона.

В качестве параметров курорта выбраны общий уровень курорта, гостеприимство, забота властей, климат, расположение, транспорт и дороги, связь и Интернет, достопримечательности, история и культура, экскурсии, лечение и оздоровление, чистота курорта, чистота пляжа, чистота моря, сервис и развлечения, развлечения детям, безопасность вечером, тишина ночью, озеленение, общепит, ресторан.

Параметры обобщенного влияния на привлекательность региона включают «бренд курорта – известность (раскрученность) региона как признанного курорта как фактор привлечения внимания, Web-имидж – количество негативных отзывов о курорте как фактор влияния на выбор, дороговизна – сложившееся мнение как фактор влияния на все цены» [19].

С нашей точки зрения сертификат КАТА не является объективным, он может дискредитировать государственную систему категоризации, дезориентировать потребителей, что негативно отразится на имидже Крыма как курорта в целом.

Однако существующий ГОСТУ 4269:2003 также уже не отвечает современным требованиям туристов, поскольку не включает систему on-line бронирования, наличие домашней страницы отеля, работы с жалобами клиентов и т.д.

Второй альтернативной системой оценки качества услуг в Крыму является «потребительский рейтинг» общественной организации «Ассоциация курортов Крыма», который рассчитывается по нескольким

показателям (гостеприимство, компетентность персонала, уровень сервиса, общая оценка комфортности проживания, питание и т.д.) с 2006 года на основе ежегодных специальных крупномасштабных маркетинговых исследований [2]. За основу взята 100-балльная шкала по каждому показателю, по результатам ежегодно выявляются лучшие средства размещения в Крыму. Разработанная мониторинговая система позволяет оценивать уровень и динамику качества услуг, предоставляемых средствами размещения Крыма.

По результатам ежегодного независимого потребительского рейтинга «Лучшие здравницы и отели Крыма» Ассоциацией курортов Крыма за 2010г. [2] выявлены победители (см. табл.1).

Таблица 1. Победители потребительского рейтинга «Лучшие здравницы и отели Крыма» Ассоциации курортов Крыма за 2010г.

Алушта	Евпатория, Черноморское, Саки	Севастополь, Николаевка, Песчаное	Судак, Новый Свет, Феодосия	Ялта
Центр «Крым» ЛООЦ «УКООПСПЛКА» Пансионат «Дубна» Пансионат с лечением «Горизонт» Отель «Норд» Санаторий «Славутич» Санаторий «Утес» Вилла «Ретро» Детский пансионат «Чайка» Оздоровительный комплекс «Семидворье» Пансионат «Полет» Вилла «Любимая»	Санаторий «Мрия» Пансионат «Планета» Санаторий «Орен-Крым» Частный пансионат «Дельфин» Санаторный комплекс «Прометей плюс ВВ» Санаторий им. Крупской Евпаторийский центральный детский клинический санаторий Детский оздоровительный лагерь- пансионат «Россия» ТОК «Корона» ДОК «Рябинка» Сакский центральный военный клинический санаторий им. Н.И. Пирогова Санаторий «Полтава-Крым» Специализированный спинальный санаторий им. Бурденко Пансионат «Ялтас» Пансионат «Лазурный» Детский оздоровительный центр «Прибрежный» База отдыха «Волна» Гостинный дом «У Нины»	Пансионат «Солнечный» Пансионат «Южный» Детский оздоровительный лагерь-пансионат «Радуга» База отдыха «Полимер» Комплекс «Альбатрос» Частный дом отдыха «Афалина» База отдыха «Песчаный берег» Гостиница «Олимп» Турбаза «Севастополь»	ТОК «Судак» Гостинный двор «Князь Голицын» Курортный отель «Бастион» Частная гостиница «Сурож» Пансионат «Украина-1» ДОУ «Чайка»	Санаторий «Черноморье» МРЦ «Жемчужина» Клинический санаторий «Пограничник» Отель «Времена года» Санаторий «Гурзуфский» Санаторий «Ливадия» ЛООЦ «Нижний Мисхор» ТОК «Красотель-Левант» Дом отдыха «Воронцово» МРЦ «Ратник» Санаторий «Южнобережный» Гостинично-ресторанный комплекс «Надежда» Отель «Леополис» Курортно- оздоровительный пансион «Москва» Санаторий «Ай-Петри»

Для сравнения средств размещения по нескольким показателям качества разделим эту совокупность данных на однородные классы (кластеры). Это задача типизации, т.е. «определения естественного расслоения исходных наблюдений на четко выраженные кластеры, лежащие друг от друга на некотором расстоянии» [20, с. 242]. Поскольку в наличии имеется 9 признаков (гостеприимство, компетентность персонала, уровень сервиса, общая оценка комфортности проживания, питание, качество обслуживания в столовой, благоустройство территории, оценка работы здравницы, оценка отдыха в целом), то «задача классификации может быть решена методами кластерного анализа, которые от других методов многомерной классификации отличаются отсутствием обучающих выборок, т.е. априорной информации о распределении генеральной совокупности» [20, с. 241].

Наименее формализованным и наиболее трудным в задаче классификации является понятие «однородности объектов». «В общем случае понятие однородности объектов задается либо введением правила вычисления расстояния $\rho(x_i, x_j)$ между любой парой исследуемых объектов (x_1, x_2, \dots, x_n) , либо заданием некоторой функции $r(x_i, x_j)$, характеризующей степень близости i -го и j -го объектов» [20, с. 245]. «Выбор метрики или меры близости является узловым моментом исследования, от которого в основном зависит окончательный вариант разбиения объектов на классы при данном алгоритме разбиения» [20, с. 245].

Часто используемыми расстояниями и мерами близости в задачах кластерного анализа является расстояние Махаланобиса, частными случаями которого являются обычное евклидово расстояние, «взвешенное» евклидово расстояние, Хеммингово расстояние. Мы будем использовать обычное евклидово расстояние, поскольку компоненты векторов наблюдений (показатели качества средств размещения) однородны по физическому смыслу и одинаково важны для классификации. В качестве мер близости между объектами можно использовать расстояние, измеряемое по принципу «ближайшего соседа»; расстояние, измеряемое по принципу «дальнего соседа»; расстояние, измеряемое по «центрам тяжести» групп; расстояние, измеряемое по принципу «средней связи»; «обобщенное расстояние», предложенное Колмогоровым А.Н. Будем использовать расстояние, измеряемое по «центрам тяжести» групп.

Существует несколько методик кластерного анализа: иерархические, параллельные и последовательные кластер-процедуры (метод k -средних). Для классификации средств размещения будем использовать метод k -средних, поскольку он позволяет решать задачи с большим числом наблюдений. Последовательные

кластер-процедуры (метод k-средних) – это «итерационные алгоритмы, на каждом шаге которых используется одно наблюдение (или небольшая часть исходных наблюдений) и результаты разбиения на предыдущем шаге» [21, с. 45-46].

Алгоритм метода k-средних. «Вычисления начинаются с k случайно выбранных наблюдений, которые становятся центрами групп, после чего объектный состав кластеров меняется с целью минимизации изменчивости внутри кластеров и максимизации изменчивости между кластерами. Каждое следующее наблюдение (k+1) относится к той группе, мера сходства с центром тяжести которого минимальна. После изменения состава кластера вычисляется новый центр тяжести, чаще всего как вектор средних по каждому параметру. Алгоритм продолжается до тех пор, пока состав кластеров не перестанет меняться» [22]. Алгоритм, реализованный в методе k-средних кластерного анализа, весьма эффективен и обычно число итераций не превышает 10.

Способ вычисления начального расположения центров кластеризации – максимизация расстояний между кластерами. Сначала выбирают «первые k (число кластеров) наблюдений, которые служат центрами кластеров; затем последующие наблюдения заменяют ранее выбранные кластерные центры, если их наименьшее расстояние до любого из кластерных центров больше, чем наименьшее расстояние между кластерами; если это не так, то следующие наблюдения заменяют начальные кластерные центры, если их наименьшее расстояние от кластерного центра больше расстояния этого кластерного центра от других кластерных центров. В результате этой процедуры максимизируются начальные расстояния между кластерами» [22].

Выполним кластерный анализ методом k-средних показателей качества 60 средств размещения Крыма из таблицы 1 за 2010г. с помощью пакета STATISTICA 6. В результате получим два кластера, их описательные статистики представлены в таблице 2.

Таблица 2. Описательные статистики для каждого кластера

Переменные		Кластер 1. Кластер содержит 9 объектов			Кластер 2. Кластер содержит 51 объект		
Название	Обозначение	Среднее	Стандарт отклон.	Дисперс.	Среднее	Стандарт отклон.	Дисперс.
гостеприимство	Var1	88,03111	3,57610	12,7885	95,44019	4,216660	17,78022
компетентность персонала	Var2	90,55889	8,43505	71,1500	97,47647	2,968972	8,81480
уровень сервиса	Var3	84,37444	3,62449	13,1369	93,05981	5,575105	31,08179
общая оценка комфортности проживания	Var4	83,22222	7,16476	51,3337	93,13882	5,660378	32,03989
питание	Var5	80,38556	15,77720	248,9201	91,91314	5,783652	33,45063
качество обслуживания в столовой	Var6	83,53667	6,39718	40,9239	95,13824	4,185133	17,51534
благоустройство территории	Var7	92,79111	7,79436	60,7521	97,33549	3,731365	13,92309
оценка работы здравницы	Var8	86,41666	5,41587	29,3317	93,44530	4,213623	17,75461
оценка отдыха в целом	Var9	90,80111	6,81069	46,3855	96,46843	3,585887	12,85859

Описательные статистики кластеров необходимы для оценки различий между кластерами. Второй кластер характеризуется большими значениями средних, чем первый по всем переменным: гостеприимство (Var1) превышение средней на 7,40908; компетентность персонала (Var2) – на 6,91758; уровень сервиса (Var3) – на 8,68537; общая оценка комфортности проживания (Var4) – на 9,91660; питание (Var5) – на 11,52758; качество обслуживания в столовой (Var6) – на 11,60157; благоустройство территории (Var7) – на 4,54438; оценка работы здравницы (Var8) – на 7,02864; оценка отдыха в целом (Var9) – на 5,66732. Для визуального представления различий средних переменных между кластерами построим рис.1.

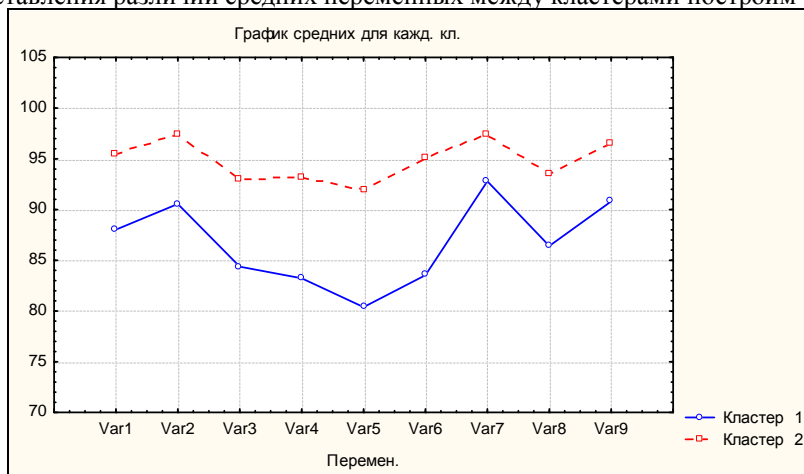


Рис. 1. График средних значений переменных для каждого кластера

Мы получили сильно различающиеся средние для нескольких переменных: уровень сервиса; общая оценка комфортности проживания; питание и качество обслуживания в столовой. Состав кластеров представлен в таблице 3.

Таблица 3. Элементы кластеров и расстояние до центра соответствующего кластера, которое указано в скобках

Элементы первого кластера	Элементы второго кластера
Санаторий «Мрия» (7,08); Пансионат «Южный» (5,88); Санаторий «Полтава-Крым» (7,74); Специализированный спинальный санаторий им. Бурденко (4,44); База отдыха «Песчаный берег» (14,48); Гостиница «Олимп» (6,87); Турбаза «Севастополь» (5,17); Гостинный дом «У Нины» (6,44); МРЦ «Ратник» (4,62)	Центр «Крым» (2,06); ЛОЦ «УКООПСШЛКА» (3,09); Пансионат «Дубна» (3,11); Пансионат с лечением «Горизонт» (6,76); Отель «Норд» (5,23); Санаторий «Славутич» (3,22); Санаторий «Утес» (3,67); Вилла «Ретро» (5,14); Детский пансионат «Чайка» (2,65); Оздоровительный комплекс «Семидворье» (3,34); Пансионат «Полет» (4,57); Вилла «Любимая» (5,60); Пансионат «Планета» (5,32); Санаторий «Орен-Крым» (3,86); Частный пансионат «Дельфин» (3,41); Санаторный комплекс «Прометей плюс ВВ» (4,74); Санаторий им. Крупской (4,25); Евпаторийский центральный детский клинический санаторий (5,28); Детский оздоровительный лагерь-пансионат «Россия» (1,97); ТОК «Корона» (4,91); ДОК «Рябинка» (2,50); Пансионат «Солнечный» (4,60); Детский оздоровительный лагерь-пансионат «Радуга» (3,19); База отдыха «Полимер» (5,24); Сакский центральный военный клинический санаторий им. Н.И. Пирогова (4,27); Пансионат «Ялтас» (3,23); Пансионат «Лазурный» (2,40); Детский оздоровительный центр «Прибрежный» (8,60); Комплекс «Альбатрос» (4,38); Частный дом отдыха «Афалина» (2,99); База отдыха «Волна» (3,09); ТОК «Судак» (2,26); Гостинный двор «Князь Голицын» (2,59); Курортный отель «Бастион» (3,32); Частная гостиница «Сурож» (5,85); Пансионат «Украина-1» (7,41); ДОУ «Чайка» (5,82); Санаторий «Черноморье» (4,97); МРЦ «Жемчужина» (4,96); Клинический санаторий «Пограничник» (3,57); Отель «Времена года» (4,81); Санаторий «Гурзуфский» (2,80); Санаторий «Ливадия» (3,52); ЛОЦ «Нижний Мисхор» (3,96); ТОК «Красотель-Левант» (3,82); Дом отдыха «Воронцово» (3,13); Санаторий «Южнобережный» (2,71); Гостинично-ресторанный комплекс «Надежда» (10,14); Отель «Леопольс» (2,89); Курортно-оздоровительный пансион «Москва» (6,07) и Санаторий «Ай-Петри» (1,59).

«Плохими» элементами кластеров, т.е. такими объектами, которые слишком далеко расположены от центра кластера, являются База отдыха «Песчаный берег» в первом кластере и Гостинично-ресторанный комплекс «Надежда» во втором кластере (расстояния до центра кластера 14,48 и 10,14 соответственно). В первом случае это обусловлено низким показателем качества питания, во втором – уровня сервиса.

Евклидово расстояние между кластерами, вычисленное из средних значений соответствующих кластеров по размерностям, используемым для классификации (между центрами кластеров), составляет

$$D_{ij} = \sqrt{\sum_{k=1}^m (x_{1k} - x_{2k})^2} = 8,473324 \quad (m=9).$$

Для того чтобы вычислить приемлемость классификации выполняется дисперсионный анализ для каждого объекта. «Целью дисперсионного анализа является проверка статистической значимости между средними (для групп или переменных). Эта проверка проводится с помощью разбиения суммы квадратов на компоненты, т.е. с помощью разбиения общей дисперсии (вариации) на части, одна из которых обусловлена случайной ошибкой (то есть внутригрупповой изменчивостью), а вторая связана с различием средних значений» [22]. Результаты дисперсионного анализа представлены в таблице 4.

Таблица 4. Дисперсионный анализ

Переменные		Между SS	Степени свободы для между SS	Внутри SS	Степени свободы для внутри SS	F	значим. P
Название	Обозначение						
гостеприимство	Var1	419,943	1	991,319	58	24,57000	0,000007
компетентность персонала	Var2	366,075	1	1009,940	58	21,02338	0,000025
уровень сервиса	Var3	577,081	1	1659,185	58	20,17299	0,000034
общая оценка комфортности проживания	Var4	752,293	1	2012,664	58	21,67923	0,000019
питание	Var5	1016,571	1	3663,892	58	16,09249	0,000175
качество обслуживания в столовой	Var6	1029,662	1	1203,157	58	49,63641	0,000000
благоустройство территории	Var7	157,983	1	1182,171	58	7,75101	0,007237
оценка работы здравницы	Var8	377,922	1	1122,384	58	19,52940	0,000044
оценка отдыха в целом	Var9	245,707	1	1014,013	58	14,05404	0,000412

Заметим, что «хотя F -отношения и p -уровни заданы в таблице, меры статистической значимости можно интерпретировать с особой осторожностью, так как их величина не может быть той же самой, как в ANOVA для экспериментальных данных» [22]. Эти критерии не являются априорными, и мы стараемся получить «наиболее возможно значимое решение».

Исходя из амплитуды (и уровней значимости) F -статистики, все переменные являются главными при решении вопроса о распределении объектов по кластерам.

Подводя итог, можно сделать вывод о том, что кластерный анализ методом k -средних 60 средств размещения Крыма по показателям качества (гостеприимство, компетентность персонала, уровень сервиса, общая оценка комфортности проживания, питание, качество обслуживания в столовой, благоустройство территории, оценка работы здравницы и оценка отдыха в целом) за 2010г. позволил выявить группу (первый кластер) из 9 предприятий, которые имеют низкие средние значения всех показателей качества. Сохранение данных показателей средствами размещения первого кластера может привести в краткосрочной перспективе к уменьшению их клиентской базы и прибыли, а в долгосрочной – к банкротству. Улучшить

показатели качества позволит разработка и реализация программы качественного обслуживания, маркетинга взаимоотношений, повышение рентабельности взаимодействия с потребителем.

Недостатком данной системы оценки качества является сложность сопоставления потенциальными потребителями результатов исследования по Крыму с данными качества обслуживания средств размещения Европы, Турции, Египта и т.д.

Решить эту проблему сможет адекватная современным экономическим условиям категоризация услуг средств размещения.

В качестве образца для нового государственного стандарта рекомендуется использовать Единую систему стандартов для отелей Hotelstars Union, которую подписали гостиничные ассоциации Австрии, Венгрии, Германии и Чехии 14 декабря 2009 года в Праге [23]. Профессиональные союзы отельеров Нидерландов, Швеции и Швейцарии присоединились к договору. Австрия, Чехия, Германия и Швеция ввели общие критерии для классификации отелей с января 2010 года, Швейцария и Нидерланды введут с 2011 года. В Венгрии проводится работа по полной гармонизации национальных критериев классификации.

Новая классификация работает на основе 270 единых критериев по шести блокам: здания/номера, мебель/оборудование, обслуживание, досуг, «маркетинг взаимоотношений», внутренние конференцзалы [23].

В частности, в число новых критериев входит веб-сайт гостиницы, система постоянного менеджмента жалоб, система управления качеством, on-line бронирование с помощью возможностей электронной системы резервирования, возможность для туристов оставить отзыв на сайте или на домашней странице.

Для каждой из шести категорий необходимо иметь обязательную комбинацию базовых критериев и определенные факультативные критерии (см. рис. 2).

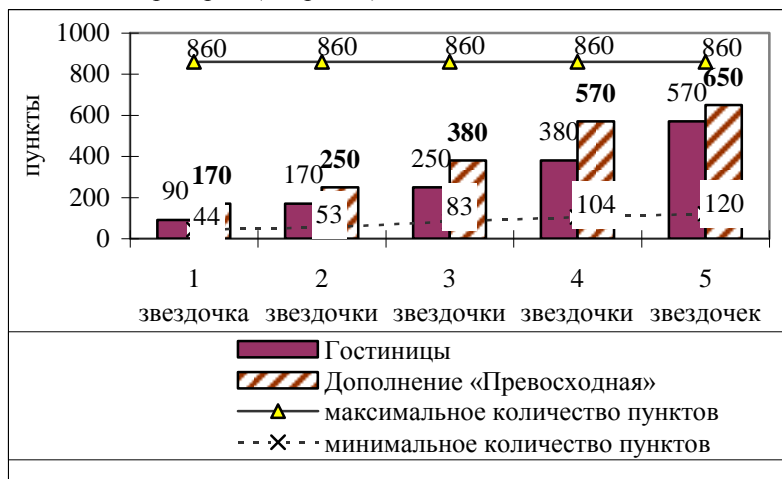


Рис. 2. Минимальное и максимальное число пунктов для получения соответствующей категории в соответствии с Единой системой стандартов для отелей Hotelstars Union

Европейские категории можно использовать в системах on-line бронирования и в собственной информационно-рекламной продукции.

Ведущие эксперты рынка уже высказали мнение о том, что внедрение в нашей стране данной европейской системы позволит значительно укрепить доверие европейской туристической индустрии к украинскому туристическому продукту.

Категоризация гостиниц в Украине по Единой системе стандартов для отелей Hotelstars Union требует повышения качества услуг размещения. «Более высокое качество обслуживания приводит к более высокой степени удовлетворения потребителя, оно также требует более высоких затрат. Однако инвестиции в обслуживание обычно окупаются в результате повышения показателя удержания потребителей и роста объема продаж» [4, с.86]. В нестабильных экономических условиях Украины, с нашей точки зрения, прежде, чем вкладывать ресурсы в переоснащение гостиницы для достижения более высокой категории, обязательно следует провести анализ эффективности этого проекта, учитывая спрос, уровень конкуренции, стоимость капитала и т.д.

Таким образом, для повышения эффективности деятельности средств размещения Крыма на государственном уровне рекомендуется принять единую систему категоризации гостиниц на основе Единой системы стандартов для отелей Hotelstars Union, что будет способствовать взаимопониманию между средствами размещения и туроператорами, турагенствами, потребителями; позволит повысить удовлетворенность потребителей, поскольку качество услуг будет соответствовать ожидаемым условиям. Крымским средствам размещения необходимо повышать качество услуг для достижения европейской категории как инструмента привлечения новых и сохранения лояльности постоянных клиентов, формировать адекватную категории ценовую политику.

В качестве направления дальнейших исследований выбрано изучение ценовой политики средств размещения Крыма.

Источники и литература:

1. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в АР Крим у 2009/2010 році : стат. зб. / Держкомстат України, Головне управління статистики в Автономній Республіці Крим. – Симферополь, 2010. – 155 с.
2. Здравницы и отели Крыма 2011 / Ассоциация курортов Крыма. – Симферополь : Полипресс, 2010. – 170 с.
3. Здравницы и отели Крыма 2010 / Ассоциация курортов Крыма. – Симферополь : Полипресс, 2009. – 144 с.
4. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М. : Юнити-Дана, 2005. – 1063 с.
5. Апилат Е. В. Построение регрессионной модели управления качеством услуг в туризме / Е. В. Апилат // Вісник Харківського держ. політехнічного ун-ту. – 2000. – № 5. – С. 41-45.
6. Сидоренко І. О. Критерій якості в конкурентоспроможності туристичних підприємств / І. О. Сидоренко // Вісник ДІТБ. Серія : Менеджмент та маркетинг. – Донецьк, 2002. – № 6. – С. 144-148.
7. Босовська М. В. Використання інформаційних технологій в управлінні якістю послуг підприємств готельного господарства / М. В. Босовська // Транскордонне співробітництво як фактор активізації євроінтеграційних процесів : матеріали XVII Міжнар. наук.-практ. конф. (Чернівці, 6-7 травня 2008 р.) / Чернів. торгов.-екон. ін-т. – Чернівці, 2008. – С. 350-353.
8. Про туризм : Закон України від 15.09.1995р. N 324/95-ВР : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=324%2F95-%E2%F0>
9. Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні : Наказ Держспоживстандарту від 01.02.2005р. N 28 : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Держспоживстандарт. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0466-05>
10. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова КМУ від 15.03.2006 р. N 297 : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Кабінет Міністрів України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=297-2006-%EF>
11. Про стандартизацію і сертифікацію : Декрет КМУ від 10.05.1993р. №46-93 : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Кабінет Міністрів України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=46-93>
12. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Наказ Держстандарту від 27.01.99 р. № 37 : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Держ. ком. України з питань технічного регулювання та споживчої політики. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0236-99>
13. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.91 р. № 1023-ХІІ : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=1&nreg=1023-12>
14. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова КМУ від 29.07.2009 р. N 803 : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Кабінет Міністрів України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=803-2009-%EF>
15. ДСТУ 4269:2003 „Послуги туристичні. Класифікація готелів”, чинний від 2004.08.17. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с. – (Національні стандарти України).
16. Податковий Кодекс України від 02.12.2010 р. N 2755-VI : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=1&nreg=2755-17>
17. Про пожежну безпеку : Закон України від 17.12.1993 р. № N 3745-ХІІ : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3745-12>
18. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994 р. N 4004-ХІІ : [Електронний ресурс] : за станом на 05.12.2010 р. / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=4004-12>
19. Система распределенной звёздности объектов размещения Крыма : по состоянию на 09.11.2009 : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.star-hotel.crimea.ws/>
20. Дубров А. М. Многомерные статистические методы : учеб. / А. М. Дубров, В. С. Мхитарян, Л. И. Трошин. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 352 с.
21. Калинина В. Н. Введение в многомерный статистический анализ : учеб. пособие / В. Н. Калинина, В. И. Соловьев. – М. : ГУУ, 2003. – 66 с.
22. Пакет статистического анализа STATISTICA 6 : электронное руководство.
23. Hotelstars Union. Criteria 2010-2014. – Prague : HOTREC, 2009. – 22 p.