

КАЧЕСТВЕННАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ИНТЕГРАЛЬНОГО КОЭФФИЦИЕНТА ЭФФЕКТИВНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РЕГИОНЕ

А.А. Концевой, аспирант

Научный руководитель – Р.Я. Костерова, к.э.н.

НИЭИ Минэкономики РФ

Эффективность туристической деятельности в регионе рассматривается как сложная система, состоящая из следующих компонентов: экономический, качественный и социальный. В соответствии с одним из основных квалиметрических принципов комплексная оценка эффективности туристической деятельности в регионе должна быть однозначной, что обеспечивается выведением интегрального оценочного показателя, позволяющего учесть влияние отдельных изученных и оцененных компонентов на результат туристической деятельности (общую эффективность). Интегральный показатель - коэффициент общей эффективности (K_{Σ}) - определяется как средняя взвешенная арифметическая величина оценочных показателей отдельных компонентов эффективности и соответствующих коэффициентов весомости.

Определение коэффициентов весомости (G), осуществляется посредством одной из модификаций метода экспертных оценок - метода Делфи. К экспертному опросу должны привлекаться опытные профессионалы - экономисты и организаторы туристической деятельности. Коэффициент весомости определенного компонента изучаемого объекта представляет собой количественное выражение важности, влияния, значения этого компонента в общей структуре объекта. Выявление мнения экспертов как результатов экспертного опроса по анкете при определении коэффициентов весомости экономической (G_k), качественной ($G_{k\kappa}$) и социальной (G_{cs}) эффективности, позволяет охарактеризовать количественные соотношения всех главных компонентов общей эффективности в ее структуре. Для выведения интегрального коэффициента эффективности туристической деятельности в регионе (K_{Σ}) - значения коэффициента экономической эффективности ($K_{\Sigma k}$), коэффициента качества ($K_{\Sigma k\kappa}$) и коэффициента социальной эффективности ($K_{\Sigma cs}$), умноженные на соответствующие коэффициенты весомости, складываются, а полученная сумма делится на 3, то есть на число коэффициентов, характеризующих главные компоненты общей эффективности туристической деятельности.

$$K_{\Sigma} = \frac{[(K_{\Sigma k} \times G_{k\kappa}) + (K_{\Sigma k\kappa} \times G_{cs}) + (K_{\Sigma cs} \times G_{cs})]}{3}$$

Результаты комплексной оценки эффективности могут послужить для формирования информационной базы государственного управления туристической деятельностью в регионе, оптимизируя его процесс и результаты.

Качество туристической услуги можно определить как совокупность свойств и характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные и предполагаемые потребности. Будучи продуктом труда, качество туристической услуги – категория, неразрывно связанная как со стоимостью, так и с потребительной стоимостью. В этом смысле для клиента важно, что услуга обладает нужными для него свойствами, которые являются объектом потребления. Предметом потребления могут быть туристические услуги - разные по способу использования, условиям предоставления и назначению.

Расчет коэффициента качества туристических услуг в регионе, как компонента коэффициента общей эффективности может быть произведен на основе проведения экспертной оценки по выбранным характеристикам качества, раскрывающей факторы влияния. Предложенная методика базируется на подходе, описанном популярной зарубежной методикой SERVQUAL, как универсальном инструменте измерения качества в сфере услуг. В данной методике содержатся возможности по её адаптации применительно к разным отраслям сферы услуг, в частности к требованиям по измерению качества туристических услуг.

Базовый алгоритм, выявляющий «степень качества услуги», отражающий концепцию SERVQUAL, может быть отражен следующим уравнением:

$$SQ_i = \sum W_j (P_{ij} - E_{ij})$$

где, SQ_i - воспринимаемое качество стимула; W_j – весовой фактор атрибута; P_{ij} - созданное восприятие i стимула по отношению к атрибуту j ; E_{ij} – ожидаемый уровень для атрибута j , который является нормативом стимула i .

Методика измерения качества туристических услуг включает в себя:

1-й шаг. Формируются анкеты для проведения мониторинга качества туристических услуг в регионе, результатами проведения которого является количественное (цифровое) выражение состояния качества. Оценку качества предлагается проводить по ранее использованным в методике SERVQUAL пяти основным критериям (коэффициентам) «Q»: материальность; надежность; отзывчивость; уверенность; сопереживание. Каждый из пяти критериев разбивается на оцениваемые подкритерии наиболее полно их характеризующие.

Первая анкета оценивает восприятие качества полученной туристической услуги потребителем в конкретной обследуемой туристической организации. Вторая анкета оценивает соответственно ожидания потребителей относительно «предпочитаемой» и «адекватной» туристической услуги.

2-й шаг. Проводится мониторинг качества туристических услуг среди туристических организаций региона. Респондентами для опроса являются настоящие или недавние пользователи туристических услуг предлагаемых данными организациями. Потребители с помощью пятибалльной шкалы Лайкерта (полностью не согласен - полностью согласен) высказывают свои специфичные восприятия пяти вышеперечисленных критериев качества услуги в конкретной туристической организации. Затем с помощью аналогичной шкалы потребители высказывают свои общие ожидания относительно пяти вышеперечисленных критериев качества услуги в идеальной туристической организации.

3-й шаг. Проводится расчет средних оценок по каждой из пяти групп критериев и всей совокупности организаций участвующих в мониторинге. Проводится расчет обобщенной оценки качества туристических услуг в регионе. Расчет коэффициентов качества по подкритериям рассчитывается путем вычитания полученных рейтингов ожидания из полученных рейтингов восприятия. Затем они с помощью метода средних значений группируются в пять коэффициентов качества. $Q_i = P_i - E_i$, где P_i – уровень (оценка) воспринятой услуги по i -му фактору, E_i – уровень (оценка) ожидаемой услуги по i -му фактору. Расчет средних коэффициентов качества по каждому из критериев: Q_j ($j=1...5$).

С помощью метода средних значений средние значения по всем критериям группируются в интегральный коэффициент качества туристических услуг в регионе.

4-й шаг. Результаты исследования качества с помощью предлагаемой методики интерпретируются следующим образом: нулевое значение какого-либо из критериев качества означает совпадение уровня ожидания качества и уровня восприятия качества по этому критерию или подкритерию; негативные значения указывают на то, что уровень ожиданий превышает уровень восприятия; положительные значения указывают на то, что восприятие качества выше уровня ожиданий.

Успешным результатом считаются положительные и нулевые значения критериев качества. Удовлетворительным результатом считаются негативные критерии качества, максимально приближающиеся к нулевому значению. Неудовлетворительным результатом считаются негативные коэффициенты качества, отдаляющиеся от нулевого значения.

В дальнейшем результаты оценки качества туристических услуг в регионе могут послужить для выработки рекомендаций относительно повышения качества исследуемых туристических услуг.