

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.Р. ДЕРЖАВИНА»

АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ, СПОРТУ И ТУРИЗМУ

**РАЗВИТИЕ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
И ГОСТЕПРИМСТВА:
ОПЫТ, ПРОБЛЕМЫ, ИННОВАЦИИ**

Сборник научных статей
IV Международной
научно-практической конференции
18 мая 2013 года



Тамбов 2013

<i>Морева С.Н., Иванова Д.В.</i> Роль анимационной услуги в деятельности гостиничного предприятия	72
<i>Овчинникова Н.С., Плужников И.А.</i> Современное состояние гостиничного сервиса в России	76
<i>Очнева Д.Н., Шелест А.П.</i> Культурное наследие и проблемы взаимодействия с туризмом	79
<i>Плахиц Р.В.</i> К вопросу оценки эффективности в сфере отдыха и туризма Казахстана	83
<i>Савельева Л.П.</i> Народное художественное творчество как средство продвижения дестинации	86
<i>Хорохорина К.П.</i> Анализ продвижения туристических продуктов регионов РФ	89
<i>Морева С.Н., Чуйко Н.Н.</i> Гостевые дома как способ развития сельских территорий	94
<i>Чушинская А.В.</i> Разработка туристского продукта для ООО «ТТ-ВКО»	97
Сведения об авторах	101

CONTENTS

<i>Belousov M.V.</i> On the condition and prospects of development of domestic and inbound tourism in Tambov region	9
<i>Abramova L.A., Korabelnikov I.I., Yashin S.V.</i> Evaluation of recreational appeal of the natural boundary Galdym	12
<i>Agarkova E.A.</i> Influence of globalization on development of hotel services in Russia	15
<i>Andrianova N.Yu., Moreva S.N.</i> Sightseeing as a factor of diversification of hotel services	18
<i>Balakhonova E.V., Moreva I.V.</i> Mystic tourism and prospects of its development in Russia	22
<i>Belogradova A.S.</i> Development of the market of hotel services of Sochi region during the Winter Olympic Games 2014	26
<i>Bulankina A.S.</i> Historical and cultural tourist potential of Tambov	30
<i>Vdovin A.S.</i> Competitiveness in restaurant business	32
<i>Vdovin A.S.</i> Tendencies of development of the market of restaurant services in Russia and its regions	35
<i>Gulyaeva T.S.</i> Resource potential and possibilities of development of rural tourism in Kazakhstan	37
<i>Zubova K.S.</i> Ecotourism as a factor of conservation of natural resources of Tambov region	43
<i>Lyubimova L.A., Zyblova E.V.</i> Peculiarities of operation of restaurant business in the region	46
<i>Ilyakina E.E.</i> On the role of All-Russian public organization «Russian geographical society» in development of tourism	50
<i>Krasnostobodtseva A.A.</i> Modern technologies of promotion of services of regional enterprises of restaurant business	54
<i>Lipetskikh A.A.</i> Recreational potential of Lugansk-Voronezh border and contact areas	57
<i>Litvinov A.B.</i> Modern GRM system in hospitality industry	59
<i>Makarevich L.V., Pluzhnikov I.A.</i> Behavioral culture of workers of hotel industry	64
<i>Makarevich L.V., Pluzhnikov I.A.</i> Quality and delivery of services of the hotel «Derzhavinskaya»	67
<i>Moreva S.N., Ivanova D.V.</i> The role of animation services in activities of hotel facilities	72
<i>Ovchinnikova N.S., Pluzhnikov I.A.</i> Modern state of hotel services in Russia	76

2) эти объекты являются материальными объектами недвижимого имущества;

3) эти объекты являются особой формой исторического и культурного наследия, и их значимость и полезность характеризуются не только экономическими критериями, но и такими неэкономическими критериями как историко-культурное и историко-архитектурное значение, художественное, научное, мемориальное и иное значение объекта культурного наследия для истории и культуры соответственно Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, муниципального образования;

4) невозможность утраты (лишения) объектов культурного наследия;

5) для объектов культурного наследия могут быть установлены различные способы их использования.

Необходимо разрабатывать и принимать комплекс нормативно-правовых актов, обеспечивающих привлечение бюджетных и особенно внебюджетных средств в развитие системы охраны объектов культурного наследия, как один из секторов ускоренного развития экономики страны. В связи с этим, мы предлагаем в проект решения также включить пункт, который позволит обеспечить ускоренное развитие туризма, а также традиционной и нетрадиционной благотворительности. Необходимо показать современному миру, что российское культурное наследие имеет материальную форму, обеспечивающую достойное место для России в постиндустриальном цивилизованном мире.

Таким образом, туризм не только приносит доход стране, но дает населению основание гордиться своим уникальным наследием и предоставляет возможности делиться им с туристами. Если общество будет это учитывать, то сможет создать систему рационального использования уникальных ресурсов для туризма.

Литература

1. Арнольдов А. И. Культурное наследие: открытие миру / А.И. Арнольдов // Вестн. Моск. гос. ун-та культуры и искусств. – 2006. – № 1. – С. 7-14.
2. Объекты культурного наследия: проблемы эффективного использования // Обсерватория культуры – 2005. – № 4. – С. 56-64.
3. <http://culture.mincult.ru> – Министерство культуры и массовых коммуникаций РФ

К ВОПРОСУ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ В СФЕРЕ ОТДЫХА И ТУРИЗМА КАЗАХСТАНА

Р.В. Плохих

*Институт географии, Алматы, Республика Казахстан
rplokhikh@mail.ru*

В последние 10 лет в Казахстане особое внимание уделяется развитию индустрии отдыха и туризма, что требует разработки системы оценочных, мониторинговых и прогнозных параметров, помогающей определить уровень достижения стратегических и операционных целей в данной сфере. Под ключевыми показателями эффективности туризма (Key Performance Indicators – KPI) мы понимаем набор индикаторов, позволяющих оценить текущее состояние и согласно складывающимся тенденциям разработать наилучший план действий. Нами предлагается общая схема разработки KPI для ожидаемых результатов рекреационно-туристской деятельности, помогающих в планировании путей их достижения.

Основоположник «Управления по целям» Peter Ferdinand Drucker (1909–2005) стал основателем систем оценки достижения результатов через KPI. Согласно его воззрениям следует избегать исключительно решения текущих задач, поскольку это приводит к не выполнению стратегических целей [1]. KPI подразделяются на две группы: 1) запаздывающие (отражающие результаты деятельности по истечении времени); 2) опережающие (дающие возможность управлять ситуацией в рамках некоторого периода для достижения заданных результатов). К запаздывающим в сфере отдыха и туризма относят финансовые показатели. Они демонстрируют связь с желаниями потребителя и возможностями туристских предприятий генерировать денежные потоки, но в силу запаздывающего характера не могут описывать текущую эффективность отрасли. Опережающие показатели отражают состояние текущей деятельности в сфере отдыха и туризма, одновременно намечая будущие денежные потоки, качество продукции, степень удовлетворенности потребителей [2].

При разработке системы KPI важен акцент на следующих характеристиках: изменения в мировоззрении и инновации в обществе; целостность стратегии развития KPI; разъяснение достоинств KPI; идентификация общеотраслевых KPI; выбор решающих KPI достижения стратегических и операционных целей; структура отчетности для всех

уровней; координация применения решающих KPI; уточнение KPI для поддержания их актуальности.

Профессор Harvard Business School Роберт Карпан (Dr. Robert S. Kaplan) и президент консалтинговой фирмы Renaissance Solutions Дэвид Нортон (David P. Norton) в книге «Организация, ориентированная на стратегию» (2004) рекомендуют использовать не более 20 KPI [3]. Дж. Хоуп и Р. Фрейзер в книге «Бюджетирование, таким мы его не знаем. Управление за рамками бюджетов» (2005) предлагают использовать не более 10 KPI [4]. Самой лучшей существующей рекомендацией стало правило «10/80/10», которое означает, что следует иметь около 10 ключевых показателей результативности, до 80 производственных показателей и 10 ключевых показателей эффективности [5].

Перечислим принципы разработки KPI достижения стратегических и операционных целей в сфере отдыха и туризма Казахстана:

- управляемость и контролируемость – должны иметься ресурсы для управления каждым показателем, а результаты быть подконтрольными;
- партнерство – повышение продуктивности в сфере отдыха и туризма требует установления эффективного партнерства между заинтересованными субъектами (совместная разработка и понимание, что требуются перемены);
- перенесение усилий на главные направления – повышение производительности в сфере отдыха и туризма требует расширения полномочий субъектов (повышение квалификации, обеспечение проведения тренингов, передача ответственности, эффективные коммуникации);
- интеграция показателей, отчетности и повышения производительности – важно создать интегрированную схему управления, стимулирующую конкретные действия в зависимости от сложности решаемого вопроса;
- согласование производственных показателей со стратегией – показатели деятельности в сфере отдыха и туризма лишены смысла, если не привязаны к текущим факторам успеха и стратегическим целям.

С учетом указанных принципов может быть определена следующая система KPI: 1) обобщающие показатели (производство туристического продукта на единицу затрат ресурсов; прибыль от туристического продукта на единицу общих затрат; общая рентабельность туристического продукта; затраты на сумму товарной продукции; доля прироста продукции за счет инноваций; социальный эффект от производства туристического продукта); 2) показатели эффективности использования труда и персонала (темпы роста производительности; доля прироста капитала за счет увеличения производитель-

ности труда; абсолютное и относительное высвобождение работников; коэффициент использования фонда полезного рабочего времени; трудоемкость и зарплатоемкость туристического продукта); 3) показатели эффективности использования производственных фондов (общая фондоотдача; рентабельность основных фондов; фондоемкость туристического продукта); 4) показатели эффективности использования финансовых средств (оборотчиваемость; рентабельность; относительное высвобождение; удельные капитальные вложения при приросте мощности; рентабельность и срок окупаемости капитальных вложений и др.).

Сформулированные общие требования к KPI можно записать в виде следующей формулы (1):

$$KPI = K_o + K_m + K_n + K_f \quad (1)$$

где,

- KPI – система ключевых показателей эффективности;
- K_o – обобщающие показатели;
- K_m – показатели эффективности использования труда и персонала;
- K_n – показатели эффективности использования производственных фондов;
- K_f – показатели эффективности использования финансовых средств.

Для численного определения величины каждой группы KPI из сформулированных индикаторов используется подход, когда для каждого из них возможно некоторое число качественных значений, которые характеризуются количественными значениями, измеряемыми в баллах: $h_{i,j}$ (i – номер показателя; j – количественное значение возможного варианта значения показателя). Для упрощения расчетов принимаем, что каждый показатель может иметь три варианта значения: «отлично» – 3 балла, «удовлетворительно» – 2 балла, «неудовлетворительно» – 1 балл. Величину интегральной эффективности (IE) предлагается определить по формуле (2):

$$IE = \frac{\sum_{i=1}^S 3 * h_{i,1} + 2 * h_{i,2} + 1 * h_{i,3}}{i * 100} \quad (2)$$

где,

- S – максимальное количество показателей;
- $h_{i,1}$ – удельный вес значений «отлично» по i -му показателю;
- $h_{i,2}$ – удельный вес значений «удовлетворительно» по i -му показателю;
- $h_{i,3}$ – удельный вес значений «неудовлетворительно» по i -му показателю [6].

Для достижения стратегических и операционных целей в сфере отдыха и туризма Казахстана вследствие их особенностей характерны специфические факторы и показатели эффективности, а предлагаемый подход позволяет дать ей общую количественную оценку.

Литература

1. Друкер П. Менеджмент. Вызовы XXI века. – М.: Изд-во «Манн, Иванов и Фербер», 2012. – 256 с.
2. Parmenter D. Key Performance Indicators: Developing, Implementing and Using Winning KPIs. – New Jersey (USA): John Wiley & Sons, inc., 2007. – С. 233.
3. Каплан Р., Нортон Д. Организация, ориентированная на стратегию / пер. с англ. – М.: Олимп-Бизнес, 2004. – 416 с.
4. Хоуп Дж., Фрейзер Р. Бюджетирование, каким мы его не знаем. Управление за рамками бюджетов / пер. с англ. – М.: Вершина, 2005. – 256 с.
5. Панов М.М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе KPI. – М.: Инфра-М, 2012. – 255 с.
6. Нестерова Т.В. Методика расчета показателей эффективности деятельности администрации муниципального образования на основе сбалансированной системы показателей // Вестник ОГУ. – Август 2007. – № 8. – С. 131-136.

НАРОДНОЕ ХУДОЖЕСТВЕННОЕ ТВОРЧЕСТВО КАК СРЕДСТВО ПРОДВИЖЕНИЯ ДЕСТИНАЦИИ

Л.П. Савельева

*Научный руководитель: Мареева С.Н., к.п.н., доцент
Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина,
Тамбов*

Народное искусство является особым типом художественного творчества и включает в себя разнообразные художественные и социокультурные процессы, а произведения народного искусства за основе традиций и преемственности сохраняют связь с природой, историей и нравственными ценностями этноса и других народов.

На территории Тамбовского края имеются многочисленные следы ранних XII–XIII веков и поздних русских поселений XVI–XVII веков. Большое количество предметов домашнего и хозяйственного обихода, найденные в Тамбовском, Моршанском, Петровском и других районах области. Развитие многочисленных ремесел было связано с обработ-

кой металла, ювелирные из

Миграция влияние на рирой постепен ремесел, как (ского население Тамбовской г странение имственным труное, дужное). родных пром значение. Тив ствия по Рос 1837 г.) под торгово-про наследником которой был ряду с рожь хлебе, овсом картофелем лошадьми, и черноземной производств живописи Е художника фигур» [2, с

Важно делия куста на, Полтора лись крестья изделия кр тель выставки и искусство

На сел нировались городской лучила изв тикова, 50 20 ученик.