

УДК 658.64.024 (575.2)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ТУРИЗМА В КЫРГЫЗСТАНЕ

Аннотация: Туризм является одной из самых крупных и быстро растущих отраслей экономики мира. В предстоящее десятилетие в этой отрасли ожидается дальнейший рост, особенно в странах с развивающейся и переходной экономикой (ЮНЕП и ВТО 2005:2). Основа из 12 Целей устойчивого развития туризма подчеркивает принципы устойчивого развития туризма и необходимость соблюдения баланса между экологической, экономической и социально-культурной частями процесса развития туризма (ЮНЕП и ВТООН 2005). Эта основа особенно актуальна для Кыргызстана где туризм строится, в основном, на окружающей среде, в особенности в горных экосистемах.

Аннотация: Кыргызстанда Туризм - Кыр-гыз Республиканын экономикалык жана социал-дык жактан тез вьнугушунв зор салым кошууга квп мумкунчулуктвру бар реалдык сектордун келечектуу тармагы. Кыргызстандын жери туризмди жана эс алууну эл аралык децгээлде вьнукутуруу учун табигый, тарыхый жа маданий жактан кыйла потенциалга ээ.

Аннотация: Tourism plays an important role in solving social problems, creating new jobs and improving the well-being of the population, particularly in rural areas. At present, tourism is one of the priority directions of economic recovery in Kyrgyzstan. UNESCO recognizes tourism one of the main factors of cultural and humanitarian development, contributing to the preservation of peace and rapprochement between peoples through conducting a "dialogue between cultures".

Ключевые слова: Управление, туризм, стандартизация, качество, услуга, ВТО и т.д.

Негизги сөздөр: Башкаруу, туризм, санат, тейлоо тармагы, стандарттар ж.б.

Keywords: Management, tourism, standardization, quality, service, WTO, etc.

Актуальность данной темы обуславливается необходимостью в кризисных условиях поиска лучших управленческих решений, совершенствование управления в сфере гостеприимства. Если учесть, что качество является основой конкурентоспособности современных предприятий, а показатели и стандарты качества разрабатываются индивидуально для каждого вида услуг, то становится понятно, почему проблемам управления качеством уделяется столько внимания. Предприятия любой формы собственности, не уделяющие внимания вопросам качества в рыночных условиях не смогут обеспечить конкурентоспособность своей продукции или услуг. Основой конкурентоспособности является качество. Под оценкой уровня качества услуги понимается результат оценивания, т.е. сопоставления показателей качества оцениваемой услуги с базовыми значениями. Эта оценка может быть представлена в количественной и качественной форме.

При проведении оценки различают следующие показатели:

1. Классификационные (по ним подбирают группу аналогов оцениваемой услуги);
2. Ограничительные (то показатели безопасности и экологичности);
3. Оценочные (характеризуют свойства услуги, связанные с ее способностью удовлетворять определенные потребности).

Оцениванию уровня качества услуги должен предшествовать выбор показателей качества, по которым осуществляется оценивание.

Оценочные показатели качества услуг могут быть определены на основе действующих нормативных документов. Так, например, международный стандарт ИСО 90004-2-94

«Общее руководство качеством и элементы системы качества. Част 2. Руководящие указания по услугам» приводит две группы характеристик качества услуг:

1. Количественные характеристики:
 - ☐ Время ожидания услуги,
 - ☐ Характеристика оборудования, инструмента и материалов,
 - ☐ Надежность,
 - ☐ Точность исполнения,
 - ☐ Полнота услуги,
 - ☐ Безопасность,
 - ☐
2. Качественные характеристики:
 - ☐ Вежливость,
 - ☐ Доступность персонала,
 - ☐ Доверие к персоналу,
 - ☐ Уровень мастерства,
 - ☐ Комфорт и эстетика,
 - ☐ Эффективность контактов исполнителя и клиентов.

Повышение качества в рыночных условиях ставит стратегическую задачу через решение проблем стандартизации, сертификации и метрологии.

Стандартизация - это упорядочение деятельности в любой области; выявление оптимального решения и отражение его в нормативных документах

Сертификация - оценка третьей, независимой стороной соответствия качества продукции(услуг), производств, систем качества, требования нормативных документов.

Метрология - наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности.[2]

Индикатором успеха в сфере туризма Кыргызстана являются доходы, поступившие за счет средств иностранных граждан. Согласно данным 2011 года, доход от туризма составил более 630 миллионов долларов США и более 800 тыс. туристов посетили республику в 2011 году. При этом доля ВВП от сферы туризма за последние 5 лет колеблется около 4%. Однако туристский потенциал страны используется далеко не в полной мере.

Согласно прогнозу Всемирной туристской организации, Кыргызстан при соответствующем уровне развития туристской инфраструктуры способен принимать в год до 2,5 млн. иностранных туристов, что превышает показатель 2011 года в 3 раза.

Туризм вносит достаточно существенный вклад в социально-экономическое развитие страны. Однако, имеющийся потенциал в этой сфере не реализуется в полной мере. В настоящее время Правительством предпринимаются меры по улучшению ситуации. Свидетельством этого является принятие закона о безвизовом режиме для граждан 44 развитых стран, что должно стимулировать приток иностранных туристов в Кыргызстан.

Основные результаты исследования рынка туризма Кыргызстана в 2012 году показали, что:

1. Основная доля иностранных туристов, посещают Кыргызстан с целью отдыха и досуга: курортно-оздоровительный, приключенческий, паломничество и др. Доля внутренних туристов, перемещающихся с целью отдыха/досуга/туризма, немного ниже, чем доля иностранных туристов (разница 16,2%). По сравнению с данными 2006 года, увеличилась доля туристов из СНГ на 16,2%, из стран ДЗ на 26,1% приезжающих в целях отдыха/досуга и туризма. Доля туристов из стран СНГ, посещающих Кыргызстан с целью посещения друзей и родственников уменьшилась на 10%.

2. Данные официальных источников не достаточно точно отражают ситуацию по количеству туристов, прибывающих в страну. Необходимо отметить, что официальную статистику прибывающих туристов собирают и анализируют два государственных

ведомства - Пограничная служба КР и Национальный статистический комитет КР. Сравнение данных двух источников показали значительные различия. По данным статистического комитета число приезжающих в страну туристов в 7,3 раза превышает число туристов, указанное в источниках Пограничных войск КР. Тем не менее, данные обоих источников отражают тенденцию повышающегося спроса на туристические услуги Кыргызстана, в особенности для туристов из стран СНГ (96,5%), и в меньшей степени для туристов из ДЗ (3,5%).

3. Средняя продолжительность отдыха всех категорий туристов составила 6-12 дней. По сравнению с 2006 годом в 2012 году отмечается увеличение доли туристов из стран ДЗ, приезжающих на 6-12 дней на 14,5% и составила 33,7%.

Республика обладает высоким туристским потенциалом, на ее территории сосредоточен широкий спектр уникальных природных и рекреационных ресурсов, объекты национального, культурного и исторического наследия.

Вместе с тем существует ряд проблем, которые сдерживают дальнейшее развитие сферы туризма. Одной из основных является низкий уровень развития туристской инфраструктуры, отсутствие качественной придорожной инфраструктуры практически на всех автомагистралях страны.



Рис.1. Оценка качества услуг в местах основного проживания туристов КР за 2012г.

Все категории туристов рекомендуют обратить внимание на три основные проблемы: ремонт дорог, уборка мусора и улучшения санитарно-гигиенических условий. Туристы из стран СНГ рекомендуют создавать условия повышенного комфорта (установить мебель, бытовую технику), обустраивать пляжи лежаками и навесами от солнца. Существенная доля внутренних туристов рекомендуют повышать профессионализм обслуживающего персонала.

Не на должном уровне организована комплексная система безопасности.

По мнению провайдеров туристических услуг в число основных проблем мешающих развитию отрасли туризма входят:

1. Отсутствие комплексного подхода по развитию отрасли/нет государственных программ по развитию отрасли. Все мероприятия, осуществляемые в туристической отрасли, носят "местечковый" характер и несут кратковременное улучшение.

2. Устаревшая законодательная база, которая скорее тормозит, чем развивает туристическую отрасль.

3. Отсутствие постоянной государственной поддержки туристической отрасли по продвижению страны на мировых рынках туристических услуг.

4. Слабая связь системы образования и рынка труда, вследствие чего новые трудовые кадры не соответствуют требованиям туристического рынка.

5. Проблемы туристических компаний с маркетингом и продвижением страны на мировых рынках туристических услуг.

6. Политическая нестабильность, влияющая на имидж страны и туристический приток.

7. Отсутствие инвестиций. Бюджет страны не позволяет делать реконструкции в сфере туризма.

8. Общий уровень инфраструктуры страны находится в состоянии упадка, создает барьеры к комфортабельному пребыванию туристов из более развитых стран с более высокими запросами на отдых.

9. Загрязнение окружающей среды, в частности, бытовыми отходами.

10. Как провайдеры туристических услуг, так и туристы сталкиваются с проблемами электроснабжения, водоснабжения, канализации и т.д.

Слабая государственная политика и отсутствие единого видения развития отрасли обуславливают появление множества вышеописанных проблем. До недавнего времени приоритетность туристической отрасли носило декларативный характер, реальные действия по улучшению ситуации в отрасли начали предприниматься буквально в начале 2012 года.

Все вышеперечисленные проблемы могут привести к дальнейшему снижению конкурентоспособности отечественного туристского продукта на мировом и внутреннем туристских рынках. Принимая во внимание имеющийся потенциал и текущие проблемы, сформулирована основная цель: Кыргызстан должен стать современным региональным центром туризма в Центральной Азии.

Для достижения обозначенной цели надо предпринять комплексные меры политики по:

- созданию туристических кластеров, что предполагает сосредоточение в рамках ограниченной территории предприятий и организаций, занимающихся разработкой, производством, продвижением и продажей туристского продукта. Будет разработана новая редакция Закона Кыргызской Республики «О туризме»;

- развитию системы подготовки кадров в сфере туризма посредством повышения квалификации и подготовки кадров управленческого звена и обслуживающего персонала;

- планируется реализовать масштабный пилотный проект по созданию придорожных гостиниц, кемпингов, парковки для легкового и грузового автотранспорта и сопутствующей инфраструктуры на ключевых автомагистралях. Подобные проекты станут точками роста регионов, вокруг которых активизируется развитие малого и среднего бизнеса.

Динамизм современного экономического развития Кыргызстана и активизация сферы туристических услуг обуславливают необходимость разработки и внедрения системы управления качеством услуг как обязательной составляющей стратегии развития.

Большое значение для имиджа Кыргызстана по оказанию туристических услуг имеет оценка его по Международной системе оценки качества -объективной количественной оценке местонахождения курорта, зоны отдыха, средств размещения для туристов и рекреантов, санаторно-курортных, медицинских услуг, а также услуг, предоставляемых предприятиями инфраструктуры туристической отрасли региона. Тысячи организаций в более чем 100 странах мира уже получили аккредитацию ISO 9000-9004 (в туризме ISO 9004-2), что позволяет совершенствовать систему управления гостинично-туристических предприятий, обеспечивать потребителей качественными услугами.

Следовательно, для улучшения работы по обслуживанию, необходимо создание специальной службы, которая была бы призвана решать проблемы качества на предприятиях, а также необходимо обеспечить эффективность взаимосвязи ее с другими службами, так как прямо или косвенно все участники процесса создания и продвижения туристических услуг влияют на их качество.

Таким образом, требуется уделить большое внимание применению комплексного подхода к решению данного вопроса. С целью повышения качества обслуживания необходимо улучшать инфраструктуру туристических комплексов, требуется модернизация объектов - их усовершенствование, улучшение, обновление, приведение в соответствие с новыми требованиями и нормами, техническими условиями, показателями качества.

Для обслуживающего персонала руководству туристических предприятий необходимо систематически проводить курсы для повышения их квалификации, что будет положительно сказываться на работе, уровне и качестве обслуживания отдыхающих.

Одним из основных направлений повышения эффективности деятельности в существующих условиях, признана необходимость развития современных информационных технологий и программных продуктов. Службы обслуживания необходимо оснащать автоматизированными системами бронирования и резервирования путевок, компьютерными системами управления, следует развивать деятельность в Интернете.

Учитывая тот факт, что требования клиентов по предоставлению высокого качества обслуживания туристов постоянно возрастают и меняются, важнейшей стратегией является, таким образом, предоставление услуг такого качества, которое бы удовлетворяло все потребности клиентов и соответствовало установленным стандартам.

Подводя итоги, отмечу, что Кыргызстан в целом имеет необходимые предпосылки, значительные возможности и перспективы для развития и эффективного функционирования туристического хозяйства, у которого есть все основания занять одно из ведущих мест в структуре хозяйственного комплекса страны.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Статистический сборник "Туризм в Кыргызстане 2007-2011 г";
2. Баумгартен Л.В., Управление качеством в туризме. - М.: КНОРУС, 2008. Стр. 8-14.
3. Отчет «о прибытии (убытии) в (из) Кыргызской Республики лиц через пункты пропуска государственной границы по туристическим целям поездок» за III квартал (июль, август, сентябрь) 2012 г.;
4. Данные Государственной налоговой инспекции при Правительстве Кыргызской Республики, налоговые поступления в бюджет в сфере туризма на 2010 года;
5. Данные Министерства туризма и культуры Кыргызской Республики на 2011 год.
6. Стратегия устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013-2017 годы.