

ПЕДАГОГИКА И СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ PEDAGOGICS AND SOCIO-PEDAGOGICAL ACTIVITY

УДК 338.48

Н. Ф. Веретнова

К ВОПРОСУ О МЕТОДИКЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА АНИМАЦИОННЫХ УСЛУГ В ТУРИСТИЧЕСКОМ СЕРВИСЕ

В статье обсуждаются вопросы повышения качества анимационных услуг в туристическом сервисе. Раскрываются преимущества исследовательского подхода, основанного на применении метода анализа иерархий (МАИ), разработанного Т. Саати. Обобщается материал проведенного конкретно-эмпирического исследования, демонстрирующий продуктивность введения количественных параметров с целью повышения объективности оценок качества предоставляемых анимационных услуг в названной сфере деятельности.

Ключевые слова: анимация, анимационные услуги, метод анализа иерархий, туристический сервис, шкала Саати.

N. F. Veretnova

ON THE ISSUE OF METHODS OF EVALUATING ANIMATION SERVICES IN TOURISM QUALITY

The article discusses the issues concerning improving the quality of animation services in tourist business. It reveals the advantages of a research approach based on applying the hierarchy analysis method (HAM) developed by T. Saati. It systematizes the material of the conducted empiric research demonstrating the effectiveness of introducing quantity parameters to increase the objectiveness of evaluating the quality of animation services provided in the said area of activity.

Keywords: animation, animation services, hierarchy analysis method, tourist business, Saati scale.

В настоящее время все большее внимание в научных исследованиях и в практике социального сервиса и туризма уделяется вопросам анимации, о чем свидетельствует появление большого количества публикаций и монографических изданий данной тематики [см.: 1 и др.]. В словарном определении под туристической анимацией понимается «...комплекс оперейтинга по разработке и предоставлению специальных программ проведения свободного времени» [2, с. 30]. В уточненной дефиниции туранимация – это «...оживление отдыха и организация непосредственных впечатлений от личного участия в мероприятиях <...> Туристская услуга, при оказании которой турист вовлекается в активное действие. Основана на личных контактах

аниматора с туристами, на их совместном участии в развлечениях» [3, с. 104].

В сфере туризма теоретические аспекты анимации находят практическое воплощение в содержательно-рекреационной практике, на рынке туруслуг. Оценка качества предоставляемых в туристическом сервисе анимационных услуг является сложной проблемой в силу многочисленности и разнообразия предполагаемых критериев. Один из подходов, применяющихся в гуманитарных науках к решению подобных проблем, основан на получении информации от экспертов с помощью специально разработанных опросников или анкет. При таком подходе оценка качества исследуемого явления чаще всего представляет собой суммарный балл

оценок, данных экспертами при ответе на ряд вопросов. Недостатком такого подхода является то, что все составляющие рассматриваемого явления учитываются с одинаковыми весовыми коэффициентами, хотя их влияние на показатель качества может быть различным. На наш взгляд, более адекватным в решении данной проблемы является подход, основанный на применении метода анализа иерархий (МАИ) [см.: 4] и позволяющий определить приоритеты в комплексе составляющих изучаемого явления. Имеется успешный опыт применения данного метода в образовательной сфере [см.: 5].

Суть МАИ заключается в следующем. На первом этапе необходимо осуществить декомпозицию проблемы на сравнительно простые составляющие. Для этого изучаемое сложное явление, оценку которого мы хотим получить, представляется в виде иерархии компонентов. Для анализа приоритетов составляющих на каждом уровне иерархии формируются матрицы парных сравнений. Каждая из них является обратной симметричной, т. е. $a_{ij} = 1/a_{ji}$, где $a_{ij} = v_i/v_j$. Для установления относительной важности элементов иерархии используется шкала отношений, которая позволяет лицу, принимаемому решение, ставить в соответствии степени предпочтения одного сравниваемого объекта перед другим некоторые числа. Для построения матриц парных сравнений может быть использована шкала Саати [1] (см.: табл. 1).

Таблица 1

Шкала Саати

Шкала	Определение	Объяснение
1	Одинаковая значимость	Действия вносят одинаковый вклад в достижение цели
3	Некоторое преобладание одного действия над другим	Легкое предпочтение одному действию перед другим

Шкала	Определение	Объяснение
5	Существенная или сильная значимость	Сильное предпочтение одному действию перед другим
7	Очень сильная или очевидная значимость	Предпочтение одного действия перед другим очень сильно
9	Абсолютная значимость	Свидетельства в пользу предпочтения одного действия другому в высшей степени убедительны
2, 4, 6, 8	Промежуточные значения между соседними значениями шкалы	Ситуация, когда необходимо компромиссное решение

Вектор приоритетов по соответствующей матрице парных сравнений определяется по следующему алгоритму:

1. Найти главный собственный вектор, соответствующий наибольшему собственному значению матрицы парных сравнений. Оценка компонентов главного собственного вектора осуществляется следующим образом. Например, *i*-ая компонента собственного вектора a_i определяется как среднее геометрическое компонент данной строки по формуле:

$$a_i = \sqrt[n]{a_{i1} \cdot a_{i2} \cdot \dots \cdot a_{in}} \quad (1)$$

2. Найти сумму элементов собственного вектора:

$$a = \sum_{i=1}^n a_i \quad (2)$$

3. Тогда компоненты вектора приоритетов $\bar{w} = (w_1, w_2, \dots, w_n)$ определяются по формуле: $w_i = \frac{a_i}{a}$ (3)

Для оценки согласованности мнений экспертов используются следующие показатели: λ_{\max} – наибольшее собственное значение матрицы суждения; ИС = $(\lambda_{\max} - n) / (n-1)$ – индекс согласо-

ванности (дает информацию о степени нарушения согласованности оценок экспертов), где n – размерность матрицы; $OC = IC / \alpha$ – отношение согласованности, где α – случайная согласованность (известное значение, зависящее от размера матрицы и определяемое из табл. 2). Оценки экспертов считаются согласованными, если значение OC меньше либо равно 0, 1.

Таблица 2

Значение показателя, характеризующего случайную согласованность, в зависимости от размера матрицы

Размер матрицы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Случайная согласованность α	0	0	0,58	0,9	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49

После того как построены матрицы парных сравнений для составляющих всех уровней и найдены приоритеты сравниваемых критериев, начинается второй этап, называемый иерархическим синтезом. Иерархический синтез осуществляется в целях определения вектора приоритетов составляющих нижнего уровня относительно фокуса иерархии.

Рассмотрим возможность применения данного подхода для получения весовых коэффициентов составляющих оценки качества предоставляемых анимационных услуг.

На первом этапе строится многоуровневая иерархическая модель «Качество предоставляемых анимационных услуг» (рис. 1). Данная иерархическая модель отражает «фокус» иерархии – самого оцениваемого явления на двух уровнях. Первый уровень иерархии состоит из трех составляющих: 1.1 – образовательной, 1.2 – культурологической, 1.3 – воспитательной. Второй уровень модели представляет собой структурные составляющие

первого уровня иерархии. Так, образовательная составляющая 1.1 делится на четыре компонента: 2.1.1 – формирование самосознания, 2.1.2 – развитие способности целенаправленно «строить себя», 2.1.3 – формирование избирательного отношения к прошлому опыту, 2.1.4 – формирование потребности в самосовершенствовании и самообразовании. Культурологическая составляющая 1.2 состоит из пяти компонент: 2.2.1 – создание условий самоопределения; 2.2.2 – формирование целостности, гармонии в достижении знаний, осуществлении мыслительных операций, действий; 2.2.3 – формирование социальной устойчивости; 2.2.4 – формирование продуктивной включенности общественной, профессиональной жизни; 2.2.5 – создание психологического комфорта. Воспитательная составляющая 1.3 состоит из четырех компонент: 2.3.1 – воспитание патриотизма, 2.3.2 – воспитание толерантности, 2.3.3. – воспитание высоких моральных качеств, 2.3.4 – формирование широких связей с миром.

После создания многоуровневой иерархической модели были построены матрицы парных сравнений для компонент каждого уровня иерархии и вычислены коэффициенты приоритетов всех составляющих (см. табл.: 3–6).

Таблица 3

Составляющие качества предоставляемых анимационных услуг

Составляющие оценки качества предоставляемых анимационных услуг	1.1. Образовательная	1.2. Культурологическая	1.3. Воспитательная	Коэффициенты приоритетов
1.1. Образовательная	1	1/7	1/3	0,080961
1.2. Культурологическая	7	1	5	0,730645
1.3. Воспитательная	3	1/5	1	0,188394
	$\lambda_{\max} = 3,06$	ИС=0,03	СИ=0,58	ОС=0,06

Анализ результатов, представленных в табл. 3, позволяет сделать вывод о том, что наиболее значимое влияние на оценку качества предоставляемых анимационных услуг оказывает культурологическая составляющая.



Рис. 1. Многоуровневая иерархическая модель оценки качества предоставляемых анимационных услуг

Таблица 4

Компоненты образовательного блока оценки качества предоставляемых анимационных услуг

Компоненты образовательного блока 1.1. Качества предоставляемых анимационных услуг	2.1.1. Формирование самосознания	2.1.2. Развитие способности целенаправленно «строить себя»	2.1.3. Формирование избирательного отношения к прошлому опыту	2.1.4. Формирование потребности в самосовершенствовании, самообразовании	Коэффициенты приоритетов
2.1.1. Формирование самосознания	1	3	5	9	0,611666
2.1.2. Развитие способности целенаправленно «строить себя»	1/3	1	3	5	0,268332
2.1.3. Формирование избирательного отношения к прошлому опыту	1/5	1/3	1	3	0,120002
2.1.4. Формирование потребности в самосовершенствовании, самообразовании	1/9	1/5	1/3	1	0,052644
	$\lambda_{\max}=4,07$	ИС=0,027	СИ=0,9		ОС=0,03

Из приведенной таблицы видно, что наиболее значимой компонентой образовательного блока является компонента формирования самосознания.

Таблица 5

Компоненты культурологического блока качества предоставляемых анимационных услуг

Компоненты культурологического блока оценки качества предоставляемых анимационных услуг	2.2.1. Создание условий самоопределения	2.2.2. Формирование целостности, гармонии в достижении знаний, осуществлении мыслительных операций, деятельности	2.2.3. Формирование социальной устойчивости	2.2.4. Формирование продуктивной включенности общественной и профессиональной жизни	2.2.5. Создание психологического комфорта	Коэффициенты приоритетов
2.2.1. Создание условий самоопределения	1	5	1/3	3	7	0,26383
2.2.2. Формирование целостности, гармонии в достижении знаний, осуществления мыслительных операций, действий	1/5	1	1/7	7	3	0,06363

Компоненты культурологического блока оценки качества предоставляемых анимационных услуг	2.2.1. Создание условий самоопределения	2.2.2. Формирование целостности, гармонии в достижении знаний, осуществлении мыслительных операций, деятельности	2.2.3. Формирование социальной устойчивости	2.2.4. Формирование продуктивной включенности общественной и профессиональной жизни	2.2.5. Создание психологического комфорта	Коэффициенты приоритетов
2.2.3. Формирование социальной устойчивости	3	7	1	5	9	0,510039
2.2.4. Формирование продуктивной включенности общественной и профессиональной жизни	1/3	1/7	1/5	1	5	0,129574
2.2.5. Создание психологического комфорта	1/7	1/3	1/9	1/5	1	0,032918
	$\lambda_{\max} = 5,24$	ИС=0,06	СИ=1,12			ОС=0,05

Наиболее значимой компонентой культурологической составляющей является компонента, отвечающая за формирование социальной устойчивости.

Таблица 6

Компоненты воспитательного блока качества предоставляемых анимационных услуг

Компоненты воспитательного блока 1.3. оценки качества предоставляемых анимационных услуг	2.3.1. Воспитание патриотизма	2.3.2. Воспитание толерантности и собственной национальной идентичности	2.3.3. Воспитание высоких моральных качеств	2.3.4. Формирование широты связей с миром	Коэффициенты приоритетов
2.3.1. Воспитание патриотизма	1	1/2	6	2	0,293695
2.3.2. Воспитание толерантности и собственной национальной идентичности	2	1	7	3	0,477717
2.3.3. Воспитание высоких моральных качеств	1/6	1/7	1	1/5	0,049295
2.3.4. Формирование широты связей с миром	1/2	1/3	5	1	0,179293
	$\lambda_{\max} = 3,064518$	ИС=0,021077	СИ=0,58		ОС=0,03634

Наиболее значимой компонентой воспитательного блока является компонента, отвечающая за формирование толерантности и собственной национальной идентичности.

После построения всех матриц парных сравнений и определения приоритетов сравниваемых компонент, выполняется иерархический синтез, после которого

каждая компонента второго уровня иерархии получает значение весового коэффициента, отражающего степень влияния данной составляющей на оценку качества предоставляемых анимационных услуг.

В таблице 7 представлены коэффициенты приоритетов составляющих нижнего уровня иерархии, полученные путем иерархического синтеза.

Таблица 7

Приоритеты составляющих второго уровня иерархии

Составляющая второго уровня иерархии	Коэффициент приоритета
2.1.1. Формирование самосознания	0,049521
2.1.2. Развитие способности целенаправленно «строить себя»	0,021725
2.1.3. Формирование избирательного отношения к прошлому опыту	0,009716
2.1.4. Формирование потребности в самосовершенствовании, самообразовании	0,004262
2.2.1. Создание условий самоопределения	0,192769
2.2.2. Формирование целостности, гармонии в достижении знаний, осуществлении мыслительных операций, действий	0,046495
2.2.3. Формирование социальной устойчивости	0,372657
2.2.4. Формирование продуктивной включенности общественной и профессиональной жизни	0,094672
2.2.5. Создание психологического комфорта	0,024051
2.3.1. Воспитание патриотизма	0,05533
2.3.2. Воспитание толерантности и собственной национальной идентичности	0,089999
2.3.3. Воспитание высоких моральных качеств	0,009287
2.3.4. Формирование широты связей с миром	0,033778

На втором этапе оценки качества предоставляемых анимационных услуг эксперты оценивают по 10 балльной шкале каждую составляющую этой оценки, где 0 означает низкий уровень формирования данной компоненты (полное отсутствие качества),

10 – наиболее высокий уровень формирования данной компоненты. Искомая оценка качества представляет собой взвешенную сумму оценок составляющих. Рассмотрим в качестве примера расчет оценки качества трех мероприятий (см.: табл. 8).

Таблица 8

Расчет оценок качества предоставляемых анимационных услуг трех мероприятий

	Значение составляющей оценки качества предоставляемых анимационных услуг		
	Мероприятие 1	Мероприятие 2	Мероприятие 3
2.1.1. Формирование самосознания	9	2	3
2.1.2. Развитие способности целенаправленно «строить себя»	7	4	2

	Значение составляющей оценки качества предоставляемых анимационных услуг		
	Мероприятие 1	Мероприятие 2	Мероприятие 3
2.1.3. Формирование избирательного отношения к прошлому опыту	7	6	4
2.1.4. Формирование потребности в самосовершенствовании, самообразовании	2	9	4
2.2.1. Создание условий самоопределения	10	5	3
2.2.2. Формирование целостности, гармонии в достижении знаний, осуществлении мыслительных операций, действий	5	7	8
2.2.3. Формирование социальной устойчивости	10	4	2
2.2.4. Формирование продуктивной включенности общественной и профессиональной жизни	10	5	3
2.2.5. Создание психологического комфорта	8	8	10
2.3.1. Воспитание патриотизма	7	9	10
2.3.2. Воспитание толерантности и собственной национальной идентичности	8	10	2
2.3.3. Воспитание высоких моральных качеств	2	5	9
2.3.4. Формирование широты связей с миром	3	7	3
Оценка качества предоставляемых анимационных услуг	8,93	5,51	3,87

Первое мероприятие направлено на формирование самосознания, условий для самоопределения (имеет высокие оценки по этим составляющим). Оно формирует также продуктивную включенность в общественную и профессиональную жизнь. Оценка качества для этого мероприятия по 10-балльной шкале достаточно высокая – 8,93.

Второе мероприятие направлено на формирование широты связей с миром, воспитание патриотизма, толерантности и собственной национальной идентичности, создание психологического комфорта личности. Данное мероприятие получает среднюю оценку качества – 5,51 балла.

Третье мероприятие было направлено на формирование психологического комфорта, воспитание патриотизма и высоких моральных качеств и получило низкую оценку качества предоставляемых анимационных услуг – 3,87 баллов.

Таким образом, проведенное исследование свидетельствует о том, что метод анализа иерархий позволяет усилить количественной аргументацией качественные оценки предоставляемых анимационных услуг, которые неизбежно содержат в себе субъективно-интуитивный момент. Тем самым применение данного метода способствует продуцированию объективного знания в этой области.

Литература

1. Гаранин Н. И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации / Н. И. Гаранин, И. И. Булыгина. – М.: Советский спорт, 2004. – 234 с.
2. Каган Е. С. Оценка уровня жизненного самоопределения студенческой молодежи с помощью метода анализа иерархий / Е. С. Каган, Е. С. Мартынова // Профессиональная подготовка кадров для социальной сферы: региональный аспект: коллективная монография; под ред. Т. Н. Мартыновой / Кемеровский государственный университет. – Томск, 2009. – С. 146–169.
3. Можаяева Н. Г. Туризм: учебник для студентов системы СПО / под ред. А. А. Скамницкого / Н. Г. Можаяева, Е. В. Богинская. – М.: Гардарики, 2007. – 270 с.
4. Саати Т. Принятие решений. Метод анализа иерархий: пер. с англ. / Т. Саати. – М.: Радио и связь, 1993. – 320 с.
5. Туристский терминологический словарь: справ.-метод. пособие / авт.-сост. И. В. Зорин, В. А. Квартальцев. – М.: Советский спорт, 1999. – 664 с.