

Copyright © 2018 by Sochi State University



Published in the Russian Federation
Sochi Journal of Economy
Has been issued since 2007.
ISSN: 2541-8114
2018, 12(3): 308-318

www.vestnik.sutr.ru



UDC 338.48

Excursion Service Quality Improving in the Transition to Digital Economy

Nadezhda K. Serdyukova ^{a, *}, Dmitriy A. Serdyukov ^b

^a Sochi State University, Russian Federation

Abstract

The article discusses the impact of service quality on the competitiveness of destinations and market participants on the example of mountain resorts. The issues of services standards of as a tool to ensure the quality and safety of services in the field of tourism are considered. The authors studied the existing base of national and interstate standards in the field of quality of services, including tourist-excursion and activity of ski resorts. A competitive analysis of the mountain resorts of Krasnaya Polyana was carried out, the dependence of the attractiveness of mountain resorts on the quality of excursion services and the introduction of digital technologies was revealed. The authors conclude that in the transition to a digital economy that it is especially important to invest resources in improving the service quality. Now clients become active participants in promoting quality travel products and services because of the availability of digital technologies. Based on a survey of consumers of mountain resorts, practical recommendations were developed, aimed at introducing new excursion services for tourists based on digital technologies. The introduction of digital services for tourists is an important competitive advantage for the mountain resorts of Krasnaya Polyana in the transition to a digital economy.

Keywords: tour product quality, standards of tourist service, ski resort, service quality, digital technology in tourism.

1. Введение

Вопросы конкурентоспособности и рыночного успеха на туристском рынке в современных условиях тесно связаны с качеством турпродукта. Причем последние исследования в России и за рубежом показывают, что потребитель обращает большое внимание на состав турпродукта и его сервисную составляющую. В борьбе за клиента сегодня выигрывают те дестинации и участники туррынка, которые формируют и предлагают свои продукты с привлекательной и качественной сервисной составляющей. А в условиях перехода к цифровой экономике и цифровизации бизнеса особенно популярны и эффективны сервисы, основанные на цифровых технологиях. К тому же довольный клиент становится носителем положительной информации о турпродукте, дестинации и компании, которую продвигает также с помощью цифровых технологий, например, через социальные сети или отзывы на сайтах и в мобильных приложениях.

В условиях конкуренции между горными курортами Красной Поляны перед каждым из них стоит задача постоянной работы над своим продуктом и услугами, предложения новых интересных и качественных услуг клиентам, в том числе экскурсионных. Специфика деятельности горных курортов обуславливает необходимость пристального внимания к вопросам безопасности при разработке новых программ и сервисов для туристов. Вопросы

* Corresponding author

E-mail addresses: nserdyukova@sutr.ru (N.K. Serdyukova), serdyukov@sutr.ru (D.A. Serdyukov)

повышения качества экскурсионного сервиса актуальны как для горных курортов Красной Поляны, так и для всего курорта Сочи, курортов Краснодарского края и российского туризма в целом. Познавательная составляющая и экскурсионный сервис очень важны для развития въездного туризма, привлечения к нам иностранных гостей.

Кроме того, в современных условиях цифровизации экономики и туристской сферы мероприятия, направленные на развитие экскурсионных сервисов, должны базироваться на новых технологических решениях, обеспечивать доступ к ним и их реализацию на основе цифровых технологий.

2. Материалы и методы

В исследовании использовались первичные статистические источники, информация и документы о деятельности горных курортов Красной Поляны, а также научные статьи по тематике качества сервиса в туризме, стандартизации туристско-экскурсионных услуг, развития цифровой экономики. Информационной базой исследования послужили нормативно-правовые документы, регламентирующие туристскую и экскурсионную деятельность, национальные стандарты; статистические материалы Ростуризма и Росстата, Проект Федеральной целевой программы развития внутреннего и въездного туризма на период до 2025 г. Для определения потребительских предпочтений в отношении экскурсионных сервисов горных курортов был проведен опрос гостей горного курорта, результаты которого представлены в статье. Используются методы статистического и экономического анализа, контент-анализа, графической интерпретации данных, социологического опроса.

3. Обсуждение

В современных условиях четко видно, как удовлетворенность клиента становится конкурентным преимуществом и превращается в инструмент продвижения, особенно в отзывах в интернете и социальных сетях – цифровых аналогах «сарафанного радио» [1]. Поэтому вкладывать ресурсы в работу над качеством услуг достаточно выгодно, так как это обеспечивает успешное и бесплатное продвижение услуг на рынке посредством самих клиентов.

Согласно ст. 4 Федеральному закону «О защите прав потребителей», продавец (изготовитель, исполнитель) обязан продавать потребителю товар (передавать результаты выполненной работы, оказывать услуги), соответствующий обязательным требованиям стандартов и условиям договора, а также предоставлять информацию о товаре (работе, услуге) [2].

Одним из направлений реализации государственной защиты прав и интересов потребителей является стандартизация. Качество услуг подтверждается проверкой на соответствие установленным стандартам, показателям, требованиям для объявленного класса обслуживания. Причём главнейшим требованием всегда является безопасность.

Стандарт – документ, в котором устанавливаются определенные требования к безопасности продукции и ее минимальные характеристики, а также другие законодательные и технические правила безопасности и качества. В [Таблице 1](#) представлены термины и определения, относящиеся к понятиям «качество услуг» или «качество обслуживания», в том числе в туризме.

Национальные, межгосударственные и международные стандарты (ГОСТ Р, ГОСТ, ISO) устанавливают обязательные общие требования к туристскому обслуживанию, обеспечивающие безопасность, охрану здоровья и жизни населения, охрану окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения к видам услуг, включая условия обслуживания [3]. Оказание услуг, соответствующих требованиям стандартов, с одной стороны, гарантирует безопасность клиентов, а с другой – повышает конкурентоспособность участника рынка, так как предоставление качественной услуги является основой удовлетворенности потребителей.

Важным является также организация всех процессов обслуживания клиентов и внедрение в работу системы менеджмента качества, обеспечивающую полный цикл обслуживания, ориентированного на требования потребителей.

Таблица 1. Термины и определения качества услуг и обслуживания в туризме (составлено авторами по материалам [4; 5; 6])

Термин	Определение	Источник
Качество услуги	Совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя	ГОСТ Р 50646-2012
Качество услуги	Степень соответствия совокупности присущих характеристик услуг требованиям, предъявляемым к услугам	ГОСТ ISO 9000
Качество обслуживания	Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя	ГОСТ Р 50646-2012
Показатель качества услуги	Количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя	ГОСТ Р 50646-2012
Уровень качества услуги	Относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей	ГОСТ Р 50646-2012
Оценка качества услуг	Определение показателей качества услуг с учетом достоверности и/или точности количественных значений	ГОСТ Р 50646-2012
Контроль качества услуг	Деятельность по определению значений показателей качества услуг и сравнения полученных результатов с установленными требованиями	ГОСТ Р 50646-2012
Качество туристских услуг	Совокупность свойств и характеристик услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности туристов (экскурсантов)	ГОСТ Р 53522-2009
Оценка качества туристских услуг	Количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества туристских/экскурсионных услуг установленным требованиям	ГОСТ Р 53522-2009
Качество предоставления услуги горнолыжных комплексов	Способность удовлетворять потребности потребителей в полной мере, по доступной цене и в конкретное время, когда они нуждаются в услуге горнолыжных комплексов	ГОСТ Р 57279-2016
Система менеджмента качества услуг	Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству услуг	ГОСТ Р 50646-2012
Менеджмент качества услуг	Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству услуг	ГОСТ Р 50646-2012

В [Таблице 2](#) собраны основные действующие стандарты, относящиеся к сфере услуг в целом и непосредственно к туристско-экскурсионным услугам и обслуживанию, в том числе на горнолыжных комплексах.

Таблица 2. Национальные стандарты в сфере качества услуг, туристско-экскурсионного обслуживания и услуг средств размещения (составлено авторами)

ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
ГОСТ Р 53522-2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
ГОСТ Р 50681-2009. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
ГОСТ Р 53998-2010. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
ГОСТ Р 54600-2011. Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования
ГОСТ Р 54601-2011. Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
ГОСТ Р 54602-2011. Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования
ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
ГОСТ Р ЕН 13809-2012. Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология
ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения
ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг
ГОСТ 32612-2014. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг
ГОСТ Р 55881-2016. Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов (далее по тексту – ГК)
ГОСТ Р 57279-2016. Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов
ГОСТ Р 57287-2016. Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых территориях. Требования
ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования

Вопросы качества экскурсионного сервиса, в том числе безопасности услуг, исследуются в целом ряде работ отечественных ученых [7; 8; 9; 10; 11; 12]. Вопросы эффективной коммуникации с потребителем туристских услуг, в том числе с использованием цифровых технологий, изучены [1; 13; 14; 16]. Вопросы специфики перехода к цифровой экономике в сфере туризма и гостеприимства затронуты у авторов [1; 13; 15; 16; 17; 18], а также в проекте Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации в 2019 – 2025 гг.» [19]. Вопросы развития и повышения качества экскурсионного сервиса на горнолыжных курортах с активным использованием цифровых технологий, а также методика оценки эффекта от внедрения подобных инноваций пока в научной литературе изучены недостаточно. Рядом авторов, а также в контенте нормативных документов делается вывод о том, что цифровая экономика создает новый базис и парадигму хозяйственных отношений, является основой формирования новых технологических решений и схем, которые повышают конкурентоспособность отечественной экономики и бизнеса [1; 16; 18; 19].

Рекреационный комплекс Красная Поляна имеет огромный потенциал для развития здесь активных видов туризма отдыха с целью отдыха и оздоровления круглый год.

Горнолыжный комплекс (ГК) – это целенаправленно формируемая совокупность технических, технологических, организационных средств, а также хозяйствующих субъектов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), обеспечивающих активный и пассивный отдых потребителей, связанный с катанием со склонов с использованием спортивно-развлекательного инвентаря (горные лыжи, сноуборды, тюбинги, санки и т.п.). Горнолыжный комплекс, расположенный на территории, обладающей туристскими и рекреационными ресурсами, является горнолыжным туристско-рекреационным комплексом (ГТРК) [20].

В **Таблице 3** приведен сравнительный конкурентный анализ горных курортов на 2018 год. Проектирование туристско-экскурсионного обслуживания на горных курортах как дополнительных услуг, повышающих привлекательность курорта для туристов, а также дающих дополнительный доход курорту, предъявляет серьезные требования к информационному обеспечению данной деятельности, грамотному и современному информированию туристов, предоставления для них информации об экскурсиях в удобных современных формах, а также наличие сервисов сопровождения экскурсантов. Указанная деятельность должна осуществляться на основании требований стандартов по обеспечению безопасности экскурсантов с учетом специфики работы горнолыжных комплексов.

Таблица 3. Сравнительный анализ горных курортов Красной Поляны
(составлено авторами на основе данных открытых источников горных курортов)

Параметры сравнения	ГК «Горки Город»		ГК «Роза Хутор»		ГТЦ «Газпром», вкл. «Альпика»	
	Нижняя точка курорта	Вершина	Нижняя точка курорта	Роза Пик	Нижняя точка курорта	Пихтовый приют/Альпика
1. Высота над уровнем моря	540 м	2200 м	550 м	2320 м	530 м	1660 м/ 2256 м
2. Протяженность всех трасс	Более 30 км		102 км		Более 30 км	
3. Количество подъемников	11		28		14	
4. Ежедневная емкость, чел.	10000		20000		нет данных	
5. Искусственное оснежение	да		да		да	
6. Ночное катание	да		да		да	
7. Стоимость экскурсионных билетов, руб./чел.	300 – 1500		850 – 1790		700 – 1400	
8. Номерной фонд	11 объектов размещения, 3070 номеров		23 отеля, 2592 номера, 13 шале		3 отеля, 578 номеров	
9. Отели Ski-inn/Ski-out	да		да		да	
10. Собственный морской пляж, трансфер к пляжу	да		да		да	
11. Тропы для треккинга/пеших походов	да		да		да	
12. Инфраструктура и активности	Крытый аквапарк Горки Молл Горки Байк Парк Казино Веровочный парк приключений Памп-трек Скилл-парк Квадро-туры Йога в горах		Горный пляж и озеро Ледовый каток Роза Холл – концертная площадка Йети-парк Парк водопадов «Менделиха» Детская горная академия Троллей «Полёт		Аквапарк с открытым бассейном Открытый бассейн 50 м ОКЦ «Галактика» Ледовая арена Хаски-парк Оленья ферма Совариум Открытый бассейн в горах Парк «Зеленая Планета»	

		орла» Хаски Хутор Велотрассы Летний тюбинг Батутная арена и скалодром Подвесной мост на Роза Пик	Биатлонный стадион «Лаура» Академия фехтования Тюбинг Батутный центр Выставка горной и внедорожной техники
--	--	---	--

Наше исследование показало, что:

– горнолыжные туристско-рекреационные комплексы Красной Поляны «Горки Город», «Роза Хутор», ГТЦ «Газпром», получившие современную инфраструктуру после Олимпийских игр, сегодня являются круглогодичными центрами туризма и отдыха и имеют огромный потенциал для развития;

– горные курорты Красной Поляны функционируют в условиях растущей конкуренции различного типа: между видами отдыха, между дестинациями, между странами, конкурируют как с другими зарубежными и российскими курортами, так и между собой, а также с приморским кластером курорта Сочи;

– виды услуг и развитие инфраструктуры на курортах Красной Поляны сегодня практически аналогичное и конкуренция разворачивается именно на поле дополнительных сервисов для туристов, качества услуг, разнообразия туристско-экскурсионных маршрутов, турпакетов, цен на услуги, доступности приобретения и технологий продвижения;

– повышение качества туристско-экскурсионного сервиса является фактором обеспечения конкурентных преимуществ горного курорта;

– потребители услуг горных курортов ориентированы на использование цифровых технологий при планировании отдыха и непосредственно при покупке услуг и в процессе их оказания.

4. Результаты

Для обоснования внедрения предложений по совершенствованию экскурсионного обслуживания и повышению его качества, был проведен короткий опрос посетителей канатных дорог одного из горных курортов Красной Поляны с целью выявления их предпочтений и мнений о сервисах при организации экскурсий. Опрос был проведен методом интервью при выходе с канатной дороги в мае 2018 г. Были опрошены 80 человек русскоязычных и 28 человек иностранных туристов (Китай, Франция, Индия).

Итоги опроса представлены ниже, подсчитан процент ответивших из числа результативных ответов (см. [Таблицу 4](#)).

Таблица 4. Итоги опроса потребителей для определения привлекательности новых экскурсионных услуг и сервисов

Вопросы/варианты ответов	Русскоязычные посетители	Англоязычные посетители
1. Считаете ли вы привлекательной для себя бесплатную экскурсию по курорту с гидом на русском или английском языке при покупке пакета с размещением и активностями на горном курорте?		
Да, безусловно	88 %	95 %
Все равно	5 %	3 %
Затрудняюсь ответить	7 %	2 %
2. Какая продолжительность пешеходной экскурсии является для вас оптимальной?		
1 час	27 %	18 %
1,5 часа	68 %	75 %
2 часа	5 %	7 %
3. Если такая экскурсия будет платной для однодневных посетителей курорта, какую цену вы считаете оптимальной?		
100-150 рублей	32 %	
150-200 рублей	45 %	
200-250 рублей	23 %	

10-15 долларов США		58 %
15-19 долларов США		27 %
20-25 долларов США		15 %
4. Насколько интересно для Вас посещение этнопарка «Моя Россия»?		
Очень интересно	32 %	72 %
Интересно	54 %	26 %
Затрудняюсь ответить	14 %	2 %
5. Пользуетесь ли вы мобильными приложениями с аудиогuidaми и маршрутами экскурсий?		
Да	3 %	42 %
Нет	97 %	58 %
6. Интересно ли было бы вам скачать подобное приложение для экскурсионных маршрутов по горному курорту?		
Да	41 %	56 %
Нет	38 %	32 %
Затрудняюсь ответить	21 %	12 %
7. Сколько вы готовы заплатить за скачивание одной экскурсии по курорту?		
250-300 рублей	82 %	
300-500 рублей	18 %	
10-15 долларов США		93 %
15-20 долларов США		7 %

По итогам опроса посетителей горных курортов и на основании результатов проведенного исследования нами были разработаны следующие предложения по повышению качества экскурсионного сервиса для горных курортов Красной Поляны:

- внедрение пешеходной экскурсии «Красота гор и Моя Россия» на русском и английском языках с использованием радиогидов;
- внедрение мобильного сервиса аудиоэкскурсий по маршрутам горного курорта;
- внедрение мобильного сервиса отзывов от клиентов об экскурсионном сервисе и дополнительных услугах курорта.

В [Таблице 5](#) представлена краткая характеристика разработок, оценка сроков и затрат на внедрение, прогноз окупаемости.

Таблица 5. Характеристика и оценка разработок по повышению качества экскурсионного сервиса на горных курортах в течение 1 года

Проект	Характеристика	Затраты, руб.	Оценка выручки, руб.
Пешеходная экскурсия «Красота гор и Моя Россия» на русском и английском языках с использованием радиогидов	Приобретение комплекта оборудования (радиогиды), разработка и внедрение экскурсии, разработка мобильного сервиса записи на экскурсию	811 000	900 000
Внедрение мобильного сервиса аудиоэкскурсий по маршрутам горного курорта	Доработка мобильного приложения, разработка и запись текста экскурсий (6 маршрутов)	540 000	10 200 000
Внедрение мобильного сервиса отзывов от клиентов об экскурсионном сервисе и дополнительных услугах курорта	Доработка мобильного приложения: сервис отзывов и опроса клиентов с начислением баллов	30 000	0

Комплекс мероприятий по продвижению новых сервисов (для 1 горного курорта)	SMM-продвижение (4 соцсети), съемка видеоролика, реклама в Интернете, печать флаеров и сувениры	940 000	0
Итого		2 321 000	11 100 000

Оценка эффекта проведена на первый год внедрения с учетом результатов опроса потребителей и носит прогнозный характер без детальной привязки к конкретному горному курорту.

Наше исследование позволяет сделать вывод о том, что в современных условиях вопросы качества турпродукта и услуг играют решающую роль в отношениях с потребителем и обеспечении конкурентоспособности. Поэтому работа над качеством экскурсионных сервисов имеет важное значение для горных курортов как фактор повышения привлекательности, роста числа постоянных лояльных клиентов. Даже предварительная оценка возможного экономического эффекта показывает, что применение цифровых технологий для разработки и внедрений новых экскурсионных сервисов для туристов позволяет получить значительный эффект уже в первый год внедрения сервисов. Таким образом, разработка и внедрение новых экскурсионных сервисов положительно скажется на привлекательности горных курортов, позволит повысить качество обслуживания туристов, а также получить хороший финансовый результат.

Литература

1. Сердюков, С.Д., Сердюкова, Н.К., Романова, Л.М. Система продвижения туристской дестинации как составляющая информационного обеспечения в туризме // Вестник Евразийской науки, 2018. №2. [Электронный ресурс]. Доступ свободный по URL: <https://esj.today/PDF/08ECVN218.pdf> (дата обращения 15.09.2018).
2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) "О защите прав потребителей". [Электронный ресурс] // Доступ из справочно-правовой системы «Консультант плюс» свободный по URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 12.09.2018).
3. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме : учебник для студ. высш. учеб. заведений. М.: КНОРУС, 2015. 284 с.
4. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения». Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200077638> (дата обращения: 14.09.2018).
5. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения». Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации. [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 14.09.2018).
6. ГОСТ Р 57279-2016 «Туристские услуги. Оценка качества и безопасности предоставления услуг горнолыжных комплексов». Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации. [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200141718> (дата обращения: 14.09.2018).
7. Господинова, М.П. Повышение качества туристических услуг [Электронный ресурс]. URL: http://tourlib.net/statti_tourism/gospodinova.htm (дата обращения 05.09.2018).
8. Ревякина, Н.С. Влияние использования сервисных технологий на качество обслуживания в туристских предприятиях. // Экономический рост: проблемы, закономерности, перспективы: сборник статей Международной научно-практической конференции. Под общ. ред. Г.Ю. Гуляева. 2017. С. 60-63. [Электронный ресурс]. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_30300574_62169625.pdf (дата обращения 05.09.2018).
9. Зубкова, А.Н. Управление качеством услуг в туристской отрасли // Актуальные проблемы экономики и управления. 2015. № 4 (8). С. 101-103. [Электронный ресурс]. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_25013289_15841653.pdf (дата обращения 15.09.2018).
10. Бгатов, А.П. Безопасность в туризме: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=484840> – ЭБС «Znanium», по паролю.
11. Курило Л.В., Смирнова Е.В. Основы экскурсионной деятельности. Учебное пособие. М.: Советский спорт, 2015. 208 с.

12. Матюхина Ю.А., Мигунова Е.Ю. Экскурсионная деятельность. Учебное пособие. М.: КНОРУС, 2018. 224 с.
13. Гончарова Л.М. Рекламная коммуникация в сфере туризма: монография. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. 158 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=548517>.
14. Меликян, О.М. Поведение потребителей: Учебник, 4-е изд. М: ИТК «Дашков и К», 2014. 280 с.
15. Бакуцкая, Ю.В., Казак, С.А. Применение цифровых технологий в туризме. Наука и инновации в XXI веке: актуальные вопросы, открытия и достижения: сборник статей IX Международной научно-практической конференции. 2018. С. 104-106. [Электронный ресурс]. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_35210525_23129708.pdf (дата обращения 15.09.2018).
16. Куликова, А.В., Сердюкова, Н.К. Исследование развития информационных сервисов для туристов // Студенческие научные исследования в сфере туризма и спортивного менеджмента: Материалы VIII Международной студенческой научно-практической конференции. Сочинский государственный университет – 2016. С. 129-133.
17. Юхтина, Т.И. Новые цифровые технологии в туризме: мобильные аудиогиды в музеях и заповедниках. Туризм как фактор устойчивого развития горных территорий Сборник материалов I Международной научно-практической конференции. Под общ. ред. Т.А. Кутгубаевой, А.В. Глотко. 2018. С. 176-182. [Электронный ресурс]. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_35030035_85342538.pdf (дата обращения 15.09.2018).
18. Морозов, М.А., Морозова, Н.С. Новая парадигма развития туризма и индустрии гостеприимства в условиях цифровой экономики. // Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. 2018. № 1. С. 135-141. [Электронный ресурс]. URL: <http://vestnik-rosnou.ru/human-and-society/2018/1/135> (дата обращения 15.09.2018).
19. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 – 2025 годы)» (проект) [Электронный ресурс]. URL: http://d-russia.ru/wp-content/uploads/2018/07/turizm_proekt.pdf (дата обращения 25.09.2018).
20. ГОСТ Р 55881-2016 «Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов» // Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации. [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (дата обращения: 24.09.2018).

References

1. Serdyukov, S.D., Serdyukova, N.K., Romanova, L.M. Sistema prodvizheniya turistskoi destinatsii kak sostavlyayushchaya informatsionnogo obespecheniya v turizme // Vestnik Evraziiskoi nauki, 2018. №2. [Elektronnyi resurs]. Dostup svobodnyi po URL: <https://esj.today/PDF/08ECVN218.pdf> (data obrashcheniya 15.09.2018).
2. Zakon Rossiiskoi Federatsii ot 07.02.1992 N 2300-1 (red. ot 18.04.2018) "O zashchite prav potrebitel'ei". [Elektronnyi resurs] // Dostup iz spravochno-pravovoi sistemy «Konsul'tant plus» svobodnyi po URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (data obrashcheniya: 12.09.2018).
3. Baumgarten L.V. Upravlenie kachestvom v turizme : uchebnik dlya stud. vyssh. ucheb. zavedenii. M.: KNORUS, 2015. 284 p.
4. GOST R 53522-2009 «Turistskie i ekskursionnye uslugi. Osnovnye polozheniya». Elektronnyi fond normativno-pravovoi i tekhnicheskoi dokumentatsii [Elektronnyi resurs]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200077638> (data obrashcheniya: 14.09.2018).
5. GOST R 50646-2012 «Uslugi naseleniyu. Terminy i opredeleniya». Elektronnyi fond normativno-pravovoi i tekhnicheskoi dokumentatsii. [Elektronnyi resurs]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (data obrashcheniya: 14.09.2018).
6. GOST R 57279-2016 «Turistskie uslugi. Otsenka kachestva i bezopasnosti predostavleniya uslug gornolyzhnykh kompleksov». Elektronnyi fond normativno-pravovoi i tekhnicheskoi dokumentatsii. [Elektronnyi resurs]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200141718> (data obrashcheniya: 14.09.2018).
7. Gospodinova, M.P. Povyshenie kachestva turistsheskikh uslug [Elektronnyi resurs]. URL: http://tourlib.net/statti_tourism/gospodinova.htm (data obrashcheniya 05.09.2018).
8. Revyakina, N.S. Vliyanie ispol'zovaniya servisnykh tekhnologii na kachestvo obsluzhivaniya v turistskikh predpriyatiyakh. // Ekonomicheskii rost: problemy, zakonomernosti,

perspektivy: sbornik statei Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Pod obshch. red. G.Yu. Gulyaeva. 2017. S. 60-63. [Elektronnyi resurs]. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_30300574_62169625.pdf (data obrashcheniya 05.09.2018).

9. Zubkova, A.N. Upravlenie kachestvom uslug v turistskoi otrasli // Aktual'nye problemy ekonomiki i upravleniya. 2015. № 4 (8). S. 101-103. [Elektronnyi resurs]. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_25013289_15841653.pdf (data obrashcheniya 15.09.2018).

10. Bgatov, A.P. Bezopasnost' v turizme: Uchebnoe posobie. 2-e izd., pererab. i dop. M.: Forum: NITs INFRA-M, 2013. 176 s. [Elektronnyi resurs]. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=484840> – EBS «Znanium», po parolyu.

11. Kurilo L.V., Smirnova E.V. Osnovy ekskursionnoi deyatelnosti. Uchebnoe posobie. M.: Sovetskii sport, 2015. 208 p.

12. Matyukhina Yu.A., Migunova E.Yu. Ekskursionnaya deyatelnost'. Uchebnoe posobie. M.: KNORUS, 2018. 224 p.

13. Goncharova L.M. Reklamnaya kommunikatsiya v sfere turizma: monografiya. M.: NITs INFRA-M, 2016. 158 s. [Elektronnyi resurs]. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=548517>.

14. Melikyan, O.M. Povedenie potrebiteli: Uchebnik, 4-e izd. M: ITK «Dashkov i K», 2014. 280 p.

15. Bakutskaya, Yu.V., Kazak, S.A. Primenenie tsifrovyykh tekhnologii v turizme. Nauka i innovatsii v XXI veke: aktual'nye voprosy, otkrytiya i dostizheniya: sbornik statei IX Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. 2018. S. 104-106. [Elektronnyi resurs]. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_35210525_23129708.pdf (data obrashcheniya 15.09.2018).

16. Kulikova, A.V., Serdyukova, N.K. Issledovanie razvitiya informatsionnykh servisov dlya turistov // Studencheskie nauchnye issledovaniya v sfere turizma i sportivnogo menedzhmenta: Materialy VIII Mezhdunarodnoi studencheskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Sochinskii gosudarstvennyi universitet – 2016. pp. 129-133.

17. Yukhtina, T.I. Novye tsifrovye tekhnologii v turizme: mobil'nye audiogidy v muzeyakh i zapovednikakh. Turizm kak faktor ustoychivogo razvitiya gornyykh territorii Sbornik materialov I Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Pod obshch. red. T.A. Kuttubaevoy, A.V. Glotko. 2018. S. 176-182. [Elektronnyi resurs]. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_35030035_85342538.pdf (data obrashcheniya 15.09.2018).

18. Morozov, M.A., Morozova, N.S. Novaya paradigma razvitiya turizma i industrii gostepriimstva v usloviyakh tsifrovoi ekonomiki. // Vestnik Rossiiskogo novogo universiteta. Seriya: Chelovek i obshchestvo. 2018. № 1. S. 135-141. [Elektronnyi resurs]. URL: <http://vestnik-rosnou.ru/human-and-society/2018/1/135> (data obrashcheniya 15.09.2018).

19. Federal'naya tselevaya programma «Razvitie vnutrennego i v"ezdnoy turizma v Rossiiskoi Federatsii (2019 – 2025 gody)» (proekt) [Elektronnyi resurs]. URL: http://d-russia.ru/wp-content/uploads/2018/07/turism_proekt.pdf (data obrashcheniya 25.09.2018).

20. GOST R 55881-2016 «Turistskie uslugi. Obshchie trebovaniya k deyatelnosti gornolyzhnykh kompleksov» // Elektronnyi fond normativno-pravovoi i tekhnicheskoi dokumentatsii. [Elektronnyi resurs]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200138357> (data obrashcheniya: 24.09.2018).

УДК 338.48

Повышение качества экскурсионного сервиса в условиях перехода к цифровой экономике

Надежда Константиновна Сердюкова ^{а, *}, Дмитрий Анатольевич Сердюков ^а

^а Сочинский государственный университет, Российская Федерация

Аннотация. В статье рассмотрено влияние качества обслуживания на конкурентоспособность дестинаций и участников рынка на примере горных курортов. Рассмотрены вопросы стандартизации услуг как инструмента обеспечения качества и безопасности услуг в сфере туризма. Авторы изучили действующую базу национальных и межгосударственных стандартов в области качества услуг, в том числе туристско-экскурсионных и деятельности горнолыжных комплексов. Проведен конкурентный анализ горных курортов Красной Поляны, выявлена зависимость привлекательности горных курортов от качества экскурсионных сервисов и внедрения цифровых технологий. Авторы заключают, что в условиях перехода к цифровой экономике особенно важно вкладывать ресурсы в повышение качества сервиса, так как благодаря доступности цифровых технологий клиенты становятся активными участниками продвижения качественного турпродукта и услуг. На основании опроса потребителей горных курортов разработаны практические рекомендации, направленные на внедрение новых экскурсионных сервисов для туристов на основе цифровых технологий. Дана оценка расходов на внедрение и экономического эффекта. Внедрение цифровых сервисов для туристов является важным конкурентным преимуществом для горных курортов Красной Поляны в условиях перехода к цифровой экономике.

Ключевые слова: качество турпродукта, стандарты туристского обслуживания, горнолыжный комплекс, качество сервиса, цифровые технологии в туризме.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: nsurdyukova@sutr.ru (Н.К. Сердюкова), serdyukov@sutr.ru (Д.А. Сердюков)