

УДК 332.1

С.А. Кириллова

Институт социально-экономических исследований УФИЦ РАН, Республика Башкортостан, г. Уфа, email: klimova0976@mail.ru

ВНУТРЕННИЙ ТУРИЗМ: ОГРАНИЧЕНИЯ РАЗВИТИЯ И ПРАКТИЧЕСКИЕ МЕРЫ ПО ИХ ПРЕОДОЛЕНИЮ (НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН)

Ключевые слова: туристская инфраструктура, менеджмент в туризме, качество туристских услуг, проблемы и ограничения развития внутреннего туризма, туристская и обеспечивающая инфраструктура, меры государственной поддержки внутреннего туризма.

Работа посвящена выявлению проблем, ограничивающих развитие внутреннего туризма в Российской Федерации, с разработкой мероприятий, реализация которых позволит нивелировать выявленные ограничения. В результате анализа ситуации, сложившейся в сфере российского туризма в целом, и в Республике Башкортостан в частности, выделены следующие основные проблемы: в части инфраструктурного обеспечения, качества менеджмента в индустрии внутреннего туризма, качества предоставляемых туристских услуг. В рамках каждого направления разработан перечень мероприятий, структурированных по уровням государственного управления. Для регионального и муниципального уровней мероприятия разработаны в приложении к Республике Башкортостан. В числе основных мероприятий: формирование в рамках новой авиалогистики сети региональных авиахабов в российских макрорегионах, а также субрегиональных авиахабов, организация чартерных перелетов внутри страны для снижения стоимости транспортных расходов, активизация деятельности национальной ивент-индустрии, в том числе возобновление работы Конгресс-бюро Республики Башкортостан, внедрение международной системы менеджмента качества туристских услуг на основе стандартов ИСО 9001 (9001-2015 (ISO 9001:2015)), доведение профильными средними специальными и высшими учебными заведениями Башкортостана выпуска квалифицированных специалистов для работы в сфере туризма до количества, соответствующего требованиям стандартов обеспечения качества услуг.

S.A. Kirillova

Institute for Socio-Economic Research, UFIC RAS, Republic of Bashkortostan, Ufa, email: klimova0976@mail.ru

DOMESTIC TOURISM: DEVELOPMENT LIMITATIONS AND PRACTICAL MEASURES TO OVERCOME THEM (BY THE EXAMPLE OF THE REPUBLIC OF BASHKORTOSTAN)

Keywords: tourism infrastructure, tourism management, quality of tourism services, problems and limitations of domestic tourism development, tourism and supporting infrastructure, measures of state support for domestic tourism.

The work is devoted to identifying problems that limit the development of domestic tourism in the Russian Federation, with the development of measures, the implementation of which will level the identified limitations. As a result of the analysis of the situation that has developed in the field of Russian tourism in general, and in the Republic of Bashkortostan in particular, the following main problems have been identified: in terms of infrastructure provision, quality of management in the domestic tourism industry, and the quality of tourism services provided. Within each area, a list of activities structured by levels of government has been developed. For the regional and municipal levels, the activities are developed in the appendix to the Republic of Bashkortostan. Among the main activities: the formation of a network of regional air hubs in Russian macro-regions, as well as sub-regional air hubs, within the framework of the new air logistics, the organization of charter flights within the country to reduce the cost of transport costs, the revitalization of the national event industry, including the resumption of the work of the Congress Bureau of the Republic of Bashkortostan, the introduction of an international quality management system for tourism services based on ISO 9001 (9001-2015 (ISO 9001:2015)) standards, bringing specialized secondary specialized and higher educational institutions of Bashkortostan to release qualified specialists to work in in the tourism sector to an amount that meets the requirements of service quality assurance standards.

Анализ опыта восстановления международного туризма от последствий экономических спадов и геополитической нестабильности свидетельствует

о его высокой устойчивости и быстром возврате к докризисным показателям. Вопреки ожиданиям, что западные санкции будут способствовать ускорен-

ному восстановлению внутреннего российского туризма и быстрому наращиванию темпов его развития, сравнение открытой статистической информации за 1-ое полугодие 2022 г. с данными аналогичных периодов прошлых лет свидетельствует о том, что введение западных санкций не оказало значительного влияния на развитие внутреннего туризма в Российской Федерации – объем внутреннего турпотока за 1-ое полугодие 2022 г. по сравнению с аналогичным периодом доковидного 2019 г., рассчитанный как число граждан Российской Федерации, размещенных в коллективных средствах размещения (далее – КСР), вырос на 14,23% (3,69 млн чел.), 2021 г. – на 17,0% (4,3 млн чел.), в то время как количество выездных туристских поездок по сравнению с 2021 г. выросло на 2,11 млн. По словам вице-президента Российского союза туристической индустрии Ю. Барзыкина, санкционные ограничения стали лишь одним из факторов, влияющих на перераспределение туристских потоков, как внутри страны, так и за ее пределами [1].

В то же время, доход КСР в сопоставимых ценах 2021 г. составил 228,17 млрд руб., превысив результат аналогичного периода 2021 г. лишь на 1,62 млрд руб. (0,71 %), во многом обусловленный снижением покупательского спроса россиян. Однако, снижение покупательского спроса далеко не единственная причина не оправдавшихся надежд относительно активной конвертации выездного туризма во внутренний. Развитие внутреннего туризма в России ограничивает ряд проблем, решение которых будет способствовать их нивелированию.

Цель исследования

Целью исследования является формирование перечня структурированных по уровням государственного управления рекомендаций нормативного правового и практического характера, реализация которых будет способствовать развитию внутреннего туризма в стране.

Объекты и методы исследования

Объектом исследования является сфера туризма Российской Федерации.

Для достижения поставленной цели в статье использовались общенаучные методы – системный подход, метод научного анализа и синтеза, обобщения. Кроме того, в исследовании использовались материалы стандартной статистической отчетности Федеральной службы государственной статистики.

Результаты и их обсуждение

Развитие внутреннего туризма ограничивает ряд проблем, носящих общий характер для большинства регионов, и сужающих возможности использования высокого туристско-рекреационного потенциала для создания высококачественного и конкурентоспособного туристского продукта. В числе основных можно выделить проблемы:

- инфраструктурного обеспечения;
- недостаточный уровень развития туристской инфраструктуры;
- отсутствие либо физический износ обеспечивающей и транспортной инфраструктуры;
- неразвитость вспомогательной инфраструктуры туризма;
- менеджмента в индустрии внутреннего туризма;
- несоответствие качества менеджмента требованию ускоренного развития внутреннего туризма, особенно, с позиций развития цифровой экономики;
- отсутствие комплексной системы мониторинга туристской сферы региона;
- недооценка важных направлений внутреннего туризма, таких как лечебно-оздоровительный и ивент-туризм;
- недостаточное информационное обеспечение развития туризма на территории регионов / муниципальных образований, перспективных для развития туризма;
- качества туристских услуг;
- несоответствие качества туристских услуг международным стандартам;
- несоответствие уровня туристского сервиса его стоимости;
- недостаток квалифицированных специалистов в сфере туристского бизнеса;
- отсутствие в муниципальных образованиях учреждений высшего профессионального и среднего специального образования (или их филиалов) по подготовке кадров для туристической отрасли;

– несоответствие программ подготовки кадров для туристской отрасли требованиям развития отрасли в условиях цифровизации.

О низком уровне развития туристской инфраструктуры, об отсутствии достаточного количества средств размещения премиум класса с высоким уровнем сервиса и круглогодичным предоставлением туристских услуг свидетельствует не только незначительная доля отелей 5*, но и количество номеров высшей категории в общей численности номеров в КСР. Так, по состоянию на 2021 г. в России из 1 027 010 номеров лишь 62 286 номера высшей категории (в Республике Башкортостан – 1087 ед. из 20191 номера) [2]. Следует отметить также необеспеченность многомиллионного населения нашей страны морскими курортами. Такая ситуация во многом обусловлена высоким сроком окупаемости туристских объектов, отсутствием доступных долгосрочных банковских кредитов с низкими процентными ставками, не позволяющих инвестировать развитие туризма.

В настоящее время данная проблема решается с помощью беспрецедентных мер поддержки отрасли со стороны государства, в том числе с принятием поправок в Налоговый кодекс Российской Федерации Федеральным законом от 26.03.2022 г., вступивших в действие с 1 июля 2022 г., на основании которых вводится нулевая ставка НДС для инвесторов, строящих, предоставляющих в аренду и управление туристические объекты [3]. Нулевая ставка будет действовать пять лет с момента ввода этих объектов в эксплуатацию, в том числе после реконструкции. Снятие налоговой нагрузки в значительной степени повышает конкурентоспособность туристской отрасли по сравнению с другими отраслями экономики и делает ее привлекательной для инвесторов. Таким образом, будет расти обеспеченность отрасли качественной и современной туристской инфраструктурой. Кроме того, благодаря обнулению ставки НДС, субъекты гостиничной отрасли получают эффективный инструмент предоставления услуг потребителям более высокого качества при снижении их стоимости.

Нулевая ставка НДС сроком до 30 июня 2027 г. распространяется также на услуги уже существующих коллективных средств размещения по предоставлению мест для временного размещения гостей, на предоставление в аренду объектов туристической инфраструктуры, включенных в реестр объектов туристической инфраструктуры, в числе которых: классифицированные гостиницы; кемпинги; объекты санаторно-курортного лечения и отдыха; горнолыжные трассы и комплексы; аквапарки; многофункциональные комплексы, включающие номерной фонд гостиниц и санаториев; входящие в состав многофункциональных комплексов развлекательные центры, спортивно-оздоровительные комплексы, конгресс-центры, яхт-клубы; стационарные объекты для туристов на территории пляжей; рестораны и кафе на территории вышеуказанных объектов.

Кроме того, в рамках реализации нацпроекта «Туризм и индустрия гостеприимства» осуществляется льготное кредитование бизнеса (инвестиционных проектов) на строительство и реконструкцию отелей под 5% годовых на 15 лет, предоставление субсидий на общественные инициативы организаций и ИП, направленных на развитие туристской инфраструктуры, на создание модульных некапитальных средств размещения (гостиниц, отелей, мини-домиков для глэмпинга), на создание обеспечивающей (инженерной и транспортной) инфраструктуры в целях развития туристских кластеров. Данные меры также способствуют значительному усилению конкурентоспособности отрасли.

Важной проблемой, ограничивающей развитие туризма в России, является состояние обеспечивающей инфраструктуры (инженерной и транспортной), как prime-элемента повышения конкурентоспособности туристского продукта территорий. Так, на примере проектируемой особой экономической зоны туристско-рекреационного типа «Урал» на территории Республики Башкортостан (далее – ОЭЗ «Урал», ОЭЗ) выявлено слабое развитие транспортной инфраструктуры территории будущей ОЭЗ, проявляющееся как в части отсутствия некоторых ее элементов, так и физического износа – отсутствуют автодороги

местного значения внутри туристских дестинаций, а также между ними (отсутствует транспортная инфраструктура в ПП «Иремель», пешеходных и велосипедных зон (в частности, в с. Новоабзаково), отсутствуют автобусные остановки, низкое качество дорог к туристским объектам; автодорога д. Мраково – Побоище заасфальтирована на 50% до д. Мурадымово, остальная часть дороги имеет покрытие переходного типа; автодорога д. Мраково – с. Старосубхангулово имеет покрытие переходного типа; нуждаются в реконструкции железнодорожные вокзалы в г. Белорецке, с. Новоабзаково, необходимы реконструкция и строительство очистных сооружений канализации, обеспечивающих прием и очистку стоков в с. Новоабзаково, поскольку нагрузка на биологические очистные сооружения туристских дестинаций с. Абзаково превышает их проектную мощность, определяя острую необходимость не только реконструкции 2-ой и 3-ей очередей, но и строительство 4-ой очереди, мощностью не менее 500,0 куб. м/сут. [4, с. 106-107].

В части энергоснабжения существенной проблемой, требующей решения, является прохождение линии электропередач (далее – ЛЭП) через территорию ООО «Санаторий «Юбилейный», отсутствуют линии местных электропередач между туристскими объектами ОЭЗ, резервные ЛЭП (Бурзянский район остается одним из последних районов в республике, где не обеспечена закольцовка электролиний), необходима электрификация железнодорожных путей от ст. Инзер до ст. Белорецк. В масштабах страны схожие проблемы имеет значительное количество территорий, планирующих развитие внутреннего и въездного туризма.

Проблемы, имеющиеся в организации системы транспортной логистики, усугубились еще больше с введением западных санкций, закрытием аэропортов и появлением санкционного авиапарка (по прогнозам экспертов, к 2025 г. иностранный авиапарк в России сократится на 12%, а к 2030 г. – в 2-3 раза: с 738 до 300 самолетов [5]).

Возможность предоставления широкого спектра туристских услуг, который россияне привыкли получать за рубе-

жом, ограничивает также неразвитость вспомогательной инфраструктуры – инфраструктуры развлечений, недостаточная представленность современных специализированных площадок для проведения масштабных конгрессных, выставочных мероприятий, развлекательных шоу, концертов и выступлений известных певцов и исполнителей. С учетом усиления тенденций на загородный отдых премиум-класса с большим количеством дополнительных услуг, определяющим фактором при выборе места размещения является наличие развитой инфраструктуры и высокий уровень сервиса.

В целях нивелирования вышеупомянутых проблем нами разработан и систематизирован по уровням государственного управления перечень мер поддержки развития внутреннего туризма, дополненный уже реализуемыми с 2022 г. Так, для решения проблем в части инфраструктурного обеспечения предлагается:

а) создание и обеспечение функционирования объектов туристской инфраструктуры, вспомогательной инфраструктуры туризма путем стимулирования инвестиционных, предпринимательских и общественных инициатив посредством механизма субсидирования и грантовой поддержки, в том числе уже реализуемых на федеральном уровне:

- поддержка гостиничного бизнеса (введение нулевой ставки НДС для инвесторов, которые строят, предоставляют в аренду и управление туристические объекты на ближайшие пять лет; льготное кредитование бизнеса (инвестиционных проектов) на строительство и реконструкцию отелей под 5% годовых на 15 лет);

- обнуление ставки НДС для действующих субъектов гостиничной отрасли на пять лет (до 30 июня 2027 г.);

- предоставление субсидий на общественные инициативы организаций и ИП, направленных на развитие туристской инфраструктуры, на создание модульных некапитальных средств размещения (гостиниц, отелей, мини домиков для глэмпинга), на создание обеспечивающей (инженерной и транспортной) инфраструктуры в целях развития туристских кластеров;

– создание дополнительных безопасных зон отдыха в населенных пунктах и за их пределами на прибрежных территориях, проведение работ по берегоукреплению, строительству волнорезов, благоустройству пляжных территорий (отсыпка пляжей, подведение необходимой инженерной инфраструктуры и др.);

– конкурсный отбор субъектов МСП в рамках реализации программ развития малого и среднего предпринимательства муниципальных образований (на возмещение части затрат на оплату аренды здания (помещения), их частей и (или) земельного участка и оплату коммунальных услуг; возмещение части затрат, связанных с подключением инженерной инфраструктуры; возмещение части затрат по уплате процентной ставки по кредитному договору, заключенному на инвестиционные цели в российской кредитной организации; возмещение части затрат на разработку цифровых приложений и сайтов и др.);

– организация администрациями муниципальных образований, планирующих развитие туризма на своих территориях, свободных инвестиционных площадок для привлечения частных инвестиций с целью формирования туристско-рекреационной инфраструктуры (строительство объектов размещения, туристских баз, развлекательных комплексов и др.);

б) создание объектов инженерной, транспортной инфраструктуры:

– участие в конкурсах на вхождение в региональные и федеральные программы для строительства инженерной, транспортной, социальной, информационной и телекоммуникационной инфраструктуры. Для Республики Башкортостан наиболее актуальна в настоящее время подготовка конкурсной документации на создание ОЭЗ туристско-рекреационного типа «Урал», а также определение якорных резидентов ОЭЗ и получение письменных согласий от собственников на включение земельных участков и объектов недвижимости в границы ОЭЗ, разработка документов территориального планирования, на территориях которых планируется размещение ОЭЗ, разработка проектно-сметной документации на создание в зоне объектов туристской и обеспечивающей инфраструктур);

– реконструкция, модернизация и строительство объектов обеспечивающей инфраструктуры с использованием механизма частно-государственного партнерства, концессионных соглашений;

– поддержка туроператоров (продолжение реализации программы туристического кешбэка, программы по возмещению расходов российских туроператоров на организацию программ внутренних коммерческих воздушных перевозок пассажиров);

– формирование в рамках новой авиалогистики сети региональных авиахабов в макрорегионах Российской Федерации (на Дальнем Востоке, в Сибири, на Урале, в Южном федеральном округе) для развития авиасообщения с труднодоступными регионами округов и повышения мобильности населения, а также субрегиональных авиахабов малой авиации, обеспечивающих сообщение по востребованным туристами маршрутам. Так, для Республики Башкортостан в качестве центра хаба рассматривается Международный аэропорт г. Уфы, точек назначения – перспективные с позиций развития туризма муниципальные образования – г. Белорецк, с. Старосубхангулово (с реконструкцией имеющихся аэродромов и взлетно-посадочных полос), г. Мелеуз, с. Павловка, с. Малояз);

– организация чартерных перелетов внутри страны для снижения стоимости транспортных расходов;

– возобновление работы пригородного поезда «Легенда Урала», следующего по маршруту «Уфа–Новоабзаково–Уфа».

Важнейшей задачей менеджмента в сфере туризма является устойчивое повышение качества предоставляемых туристских услуг, решение которой основывается на выявлении спроса и потребностей туристского рынка, конкретных потребителей и обеспечение их максимальной удовлетворенности. В эпоху цифровизации выработка обоснованных управленческих решений невозможна без владения современными информационными технологиями. Однако, стратегические сессии с участием представителей бизнес-сообщества в сфере туризма, проведенные Государственным комитетом Республики Башкортостан по туризму весной 2021 г., выявили низкие предпринимательские навыки

у субъектов туристической индустрии. Низкие компетенции были отмечены в области разработки бизнес-планов и формирования турпродуктов, их продвижения и брендинга, в том числе в социальных сетях, управления продажами в B2C и B2B системах, разработки партнерских программ и программ лояльности для туристов, отсутствие навыков разработки SMM-стратегий и т.д.

Качество туристского менеджмента зависит также от правильного определения поставленных целей, их своевременной корректировки в зависимости от изменения состояния туристского рынка. Отсутствие комплексной системы мониторинга туристской сферы об объемах предоставленных туристских услуг, размере и характере турпотока, наличии и использовании туристско-рекреационных ресурсов и др., не позволяет принимать эффективные решения как тактического, так и стратегического характера.

В ряде российских регионов с высоким туристским потенциалом (Липецкая, Владимирская и Псковская области, республики Адыгея и Бурятия, Калмыкия и Крым, Сахалинская область, Хабаровский, Забайкальский, Приморский край, Кировская и Магаданская области и др.) налажена работа по формированию цифрового профиля туриста, которая за счет его сегментации по полу, возрасту, интересам, семейному положению, местоположению обеспечивает возможность формирования и проведения таргетированных маркетинговых компаний для продвижения туристских объектов региона, оперативно предоставлять информацию о различных туристских объектах (местах в отелях, маршрутах, наличии и месторасположении аттрактивных туристских объектов и т.д.), обеспечивая повышение индекса цифрового присутствия региона в Интернете, повышая осведомленность потенциальных туристов о туристских предложениях региона. Прогнозируемый социально-экономический эффект внедрения предложенного проекта: увеличение турпотока на 7%, рост посещаемости сайтов региона на 30%.

В числе значимых факторов развития внутреннего туризма с учетом имеющегося рекреационного потенциала и тенденций на рынке следует рассматривать

лечебно-оздоровительный туризм. Однако, отсутствие эффективной государственной политики в этой сфере на протяжении последних десятилетий привело к тому, что «на долю Российской Федерации, несмотря на ее высочайший рекреационный потенциал, приходится всего один процент мирового туристического потока» [6].

Вопросы сохранения населения, здоровья и благополучия людей определены в качестве одной из национальных целей развития России на период до 2030 года, что должно обеспечить расширение государственных программ и рост уровня финансирования санаторно-курортного отдыха. Под влиянием пандемии Covid-19 часть внутренних и выездных туристских потоков была перенаправлена на отечественные курорты, но в настоящее время необходимо удержать достигнутый уровень, стимулируя возросший спрос, повышая уровень комфортности и доступности лечебного туризма.

Наличие в Башкортостане разнообразных природных ресурсов, пригодных для отдыха и восстановления физического здоровья, позволяет позиционировать республику как уникальный природный объект, обладающий высоким потенциалом для развития здесь оздоровительного туризма. В Башкортостане имеются выходы на поверхность различных по составу минеральных источников, тепловых проявлений и грязей, которые имеют большое лечебно-профилактическое значение.

На территории республики имеются 7 лечебно-оздоровительных местностей и курортов. Сочетание этих факторов обусловило успешное развитие в республике мощного оздоровительного комплекса, способного в год обслужить до 250 тыс. чел. (31 санаторий и профилакторий, 170 учреждений рекреационного характера). Среди них – известные далеко за пределами Башкортостана курорты «Янган-Тау», «Красноусольский», «Ассы», являющиеся многопрофильными лечебно-оздоровительными комплексами. Здравницы республики имеют хорошие перспективы роста, однако, без проведения интенсивных рекламных кампаний, повышения уровня комфорта, данное направление может быть оставлено без должного развития.

Недооцененным направлением развития туризма в республике можно назвать и ивент-туризм, один из наиболее динамично развивающихся в мире видов туризма, активность которого после проведения саммитов стран ШОС и БРИКС в 2015 г. практически сошла на нет. Наличие в столице республики г. Уфе развитой туристской инфраструктуры позволяет рассчитывать на возможность конвертации этого потенциала в качественный турпродукт. Несомненным преимуществом и лечебно-оздоровительного, и ивент-туризма является их всесезонность, позволяющая сбалансировать неравномерность спроса на туристские услуги в течение года.

Повышение качества менеджмента в сфере внутреннего туризма Республики Башкортостан может быть обеспечено путем реализации следующих мероприятий:

а) на федеральном уровне:

– подготовка предложений по развитию федеральной, региональной и муниципальной нормативной правовой базы для поддержки и развития различных видов туризма, в том числе, ивент-туризма, аграрного, этнографического, гастрономического и др.;

б) на региональном уровне:

– создание в Республике Башкортостан системы информационного обеспечения туристского менеджмента, мониторинга туристической индустрии на основе внедрения программных продуктов «СберАналитика», «Цифровой след туриста» для разработки целевых профилей туристов и структуре среднего чека;

– возобновление работы Конгресс-бюро Республики Башкортостан с целью поддержки национальной ивент индустрии и привлечения международных деловых и культурных событий в регион;

в) на муниципальном уровне:

– развитие санаторно-курортного комплекса Республики Башкортостан на основе репозиционирования и активного маркетингового продвижения ведущих санаторно-курортных учреждений региона (Юбилейный, Янган-Тау, Красноусольск, Зеленая Роща, Юматово, Танып, Карагай, Якты-Куль, Ассы, Талкас) под единым брендом;

– осуществление активной маркетинговой деятельности, проведение таргетированных рекламных компаний, нацеленных на создание и продвижение брендов территорий, перспективных для развития туризма, определения потребностей в туристских продуктах и быстрого реагирования рынка на постоянно меняющиеся потребности и спрос потребителей;

– создание в Республике Башкортостан сети туристских информационных центров, обеспечивающих потребителей актуальной информацией в области объектов туристской аттракции, туристских маршрутов, экскурсионных программ, средств размещения и др.

Важной проблемой, ограничивающей развитие внутреннего туризма, по нашему мнению, является качество туристских услуг. Актуальность этой проблемы особенно возросла в последние годы, в связи с ростом уровня потребительского спроса россиян, повышением требований к сервису и, соответственно, развитием туристской индустрии и ростом конкуренции в этой сфере. Именно от качества услуг зависит степень удовлетворенности потребителя, посетит ли он еще раз данное место отдыха или нет.

Всемирная туристская организация (UNWTO) рассматривает качество как один из ключевых драйверов конкурентоспособности в сфере туризма, который является также профессиональным инструментом для достижения организационных, оперативных и перцептивных целей поставщиками туристских услуг и понимает под ним результат процесса, предполагающего удовлетворение всех потребностей в туристических продуктах и услугах, требований и ожиданий потребителя по приемлемой цене, в соответствии с взаимоприемлемыми договорными условиями и неявными факторы, такими как безопасность, гигиена, доступность, связь, инфраструктура, общественные удобства и услуги. Оно также включает аспекты этики, прозрачности и уважения к человеку, природной и культурной среде [7].

Качество туристских услуг – многоаспектная категория, слагаемыми которой являются и состояние инфраструктуры (не только с материальной точки зрения,

но и с позиций восприятия ее потребителем), и профессионализм, и компетентность персонала, и оперативность предоставления услуги, ее соответствие определенным требованиям, стандартам и правилам, и знание потребностей клиента. Элементами качества туристских услуг является и умение их идентифицировать и превосходить, поскольку оно не является сложившейся константой, а непрерывно меняется и трансформируется. Другими словами, качество туристских услуг можно определить как совокупность неких свойств туристских услуг по удовлетворению объективных и субъективных потребностей туристов по приемлемой цене, и соответствующих определенным стандартам и правилам.

В связи с вышесказанным, одним из направлений повышения качества туристских услуг, повышения их конкурентоспособности является их сертификация на основе использования стандартов ГОСТ или ИСО, означающая, что туристские услуги соответствуют определенным нормативам.

В настоящее время обязательная сертификация, к примеру отелей, действующим законодательством не предусмотрена. Из 28979 КСР, функционирующих в России по состоянию на 2021 г., сертифицировано немногим более половины – 18991 ед. [8].

С использованием стандартов качества функционируют и пляжи (морские, речные, озерные). В части благоустройства сети пляжей, как элемента вспомогательной туристской инфраструктуры, можно отметить, что на сегодняшний день международного знака качества пляжей – Голубого флага удостоены 35 российских пляжей, из них два на Балтике и 33 – на Черноморском побережье Краснодарского края. Для сравнения, в Израиле престижной международной экологической премии «Голубой флаг» удостоены 54 пляжа.

С 2022 г. в стране введен новый стандарт качества Ростуризма – Синий флаг (1-ая категория). Из 139 пляжей, зарегистрированных в стране (большинство пляжей расположены на черноморском побережье Краснодарского края и Республики Крым, единично представлены пляжи на реках, озерах, искусственных морях в Татарстане, Челябинской,

Нижегородской, Воронежской, Новосибирской, Московской, Ленинградской областях, Приморском и Красноярском крае, Республике Алтай), Синий флаг получили 86 пляжей, Зеленый (2-ая категория) – 24 пляжа и Желтый (3-я категория) – 29 пляжей.

Для туристских услуг возможна оценка соответствия по направлениям:

- по системе менеджмента по ГОСТ ИСО гарантировать неизменно высокое качество услуг, контроль за их оказанием гражданам;

- по оказанию клиентам услуг информационного характера, надлежащим обслуживанием гидами и переводчиками;

- по обеспечению туристов качественным и безопасным питанием;

- по надлежащим условиям размещения клиентов в отелях, гостиницах, базах отдыха, иных заведениях;

- по иным направлениям, зависящим только от желания владельца бизнеса [9].

Повышение оперативности взаимодействия и уровня взаимопонимания с клиентами в эпоху цифровизации позволяют обеспечить онлайн-технологии. Это и различные поисковые платформы и сайты онлайн бронирования и покупки билетов, оформление и оплата туристских услуг через интернет, изучение интересов и потребностей клиента и предоставление ему нужной информации для принятия решений, путешествия с применением VR/AR (виртуальной и дополненной реальности) технологий и др.

В числе инструментов, помогающих повысить оперативность выявления и устранения недостатков в работе персонала и объекта туристской инфраструктуры в целом – сервис мобильного аудита полного цикла на основе чек-листов. Внедрение данного инструмента позволит, в частности, сократить время проверки до 70,0% с одновременным повышением ее объективности. Встроенный блок аналитики поможет автоматизировать не только свод количества нарушений по различным направлениям, но и сформирует задачи по их устранению, поможет спрогнозировать проблемы и их решение.

Внедрение стандартов качества, туристских услуг, совершенствование обслуживания современного их потребителя, интеграция цифровых техно-

логий в сферу туризма обуславливают необходимость соответствующей подготовки кадров, внесения корректив в процесс обучения, учитывающих активно осуществляющуюся цифровизацию отрасли.

На основании вышесказанного, в целях повышения качества туристских услуг целесообразна реализация следующих мероприятий:

а) на федеральном уровне:

– законодательное закрепление процедуры обязательной сертификации КСР;

– внедрение международной системы менеджмента качества туристских услуг на основе стандартов ГОСТ или ИСО (ISO 9001:2015, ГОСТ Р 50690-2017), способствующее повышению качества предоставляемых туристских услуг и достижения максимальной удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;

б) на региональном уровне:

– доведение профильными средними специальными и высшими учебными заведениями Республики Башкортостан (БГУ, УГНТУ и др.) выпуска квалифицированных специалистов для работы в сфере туризма до количества, соответствующего требованиям стандартов обеспечения качества услуг, с позиций прогнозируемого роста внутреннего туристского потока;

– введение дополнительных учебных предметов в программы подготовки специалистов для отрасли туризма, учитывающих особенности функционирования с позиций активной цифровизации отрасли;

в) на муниципальном уровне:

– организация курсов повышения квалификации, переобучения для ускоренной подготовки специалистов для сферы туризма по специальностям: маркетолог, таргетолог, SMM-специалист, аналитик «big data»;

– обучение, повышение квалификации работников индустрии туризма, способствующие их адаптации к специальным требованиям по формированию комфортной среды пребывания для туристов путем повышения качества предоставления услуг с помощью сервиса мобильного аудита на основе чек-листов.

Выводы

На основании вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что реализация предложенных мер по развитию внутреннего туризма в стране потребует значительных финансовых ресурсов, а также консолидации усилий органов местной, региональной и федеральной власти, субъектов предпринимательства в сфере туризма, общества. Это позволит сформировать эффективно функционирующее туристское пространство, позволяющее предоставлять туристские услуги на уровне мировых стандартов, и генерирующее на этой основе не только внутренние туристские потоки, но и из-за рубежа. Развитие внутреннего туризма будет способствовать решению ряда проблем социально-экономического характера и росту конкурентоспособности страны и ее регионов.

Данное исследование выполнено в рамках государственного задания УФИЦ РАН № № 075-03-2022-001 от 14.01.2022 г. на 2022 г.

Библиографический список

1. В РСТ оценили влияние санкций на развитие внутреннего туризма. [Электронный ресурс]. URL: <https://iz.ru/1394287/2022-09-12/v-rst-otcenili-vliianie-sanktcii-na-razvitie-vnutrennego-turizma> (дата обращения 19.11.2022).

2. Число номеров высшей категории в гостиницах и аналогичных средствах размещения. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.fedstat.ru/indicator/57731> (дата обращения 14.11.2022).

3. Федеральный закон от 26 марта 2022 г. N 67-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и статью 2 Федерального закона «О внесении изменений в часть вторую Налогового кодекса Российской Федерации». [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_412692/ (дата обращения 09.11.2022).

4. Кириллова С.А. Особая экономическая зона туристско-рекреационного типа как ресурс развития территории (на примере Республики Башкортостан) // Известия Уфимского научного центра РАН. 2022. № 3. С. 101-109.
5. Булгаков Д. Разбор полетов: сможет ли авиаканнибализм полностью преодолеть санкционный кризис. [Электронный ресурс]. URL: <https://riamo.ru/article/585110/razbor-poletov-pomozhet-li-aviakannibalizm-polnostyu-preodolet-sanktsionnyj-krizis-xl> (дата обращения 16.11.2022).
6. Сотникова А.Н. Приоритетные направления развития санаторно-курортного комплекса Ставропольского края // Современные проблемы науки и образования. 2008. № 9. [Электронный ресурс]. URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=3804> (дата обращения: 05.12.2022).
7. Tourism Definitions, UNWTO, Madrid, Spain, 2019 58 p. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.google.com/search?q=translate&oq=tra&aqs=chrome.0.69i59j69i57j0i131i433i512l3j69i60l3.1144j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8> (дата обращения 05.12.2022).
8. Реестры. [Электронный ресурс]. URL: https://tourism.gov.ru/reestr/reestr-gostinits-i-inykh-sredstv-razmeshcheniya/?PAGEN_1=3 (дата обращения 02.12.2022).
9. Сертификация туристических услуг. [Электронный ресурс]. URL: <https://trts.info/article/sertifikacziya-turisticheskikh-uslug> (дата обращения 30.11.2022).