

На правах рукописи

Демерчян Надежда Саркисовна

**Формирование направлений развития г. Сочи на основе
комплексной оценки соответствия туристским центрам
мирового уровня**

08.00.05 — экономика и управление народным хозяйством
(рекреация и туризм)

Автореферат
диссертация на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Сочи-2011

Работа выполнена в Сочинском государственном университете туризма и курортного дела

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Боков Михаил Алексеевич

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Чудновский Алексей Данилович
кандидат экономических наук, доцент
Аврах Юрий Иванович

Ведущая организация: Сочинский филиал Российской
международной академии туризма

Защита состоится 7 июня 2011 года в 13 часов на заседании диссертационного совета Д 212.255.02 при Сочинском государственном университете туризма и курортного дела по адресу: 354000, г. Сочи, ул. Советская 26-а, зал заседаний диссертационных советов.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Сочинского государственного университета туризма и курортного дела, с авторефератом - на сайте www.sutr.ru

Автореферат разослан 6 мая 2011 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Матющенко Н. С.

Общая характеристика работы

Актуальность исследования. Победа города Сочи в конкурсе на проведение Зимних Олимпийских Игр 2014 года коренным образом изменила его дальнейшую судьбу и вектор развития на десятилетия вперед. Город должен стать не просто первоклассной площадкой для проведения соревнований международного уровня и подготовки спортсменов, но и значительно преобразоваться в своем основном (курортном) назначении. Эту масштабную и многогранную задачу должны решить принятая к реализации Федеральная Целевая Программа «Развитие города Сочи как горноклиматического курорта (2006-2014г.г.)» и соответствующая «Программа строительства олимпийских объектов и развития города Сочи как горноклиматического курорта».

Изменения коснутся практически каждой области жизни города. Обновлению будут подвергнуты средства размещения, транспортная система, система энергоснабжения, сфера услуг и многие другие направления. Город изменится и, несомненно, станет более удобным и интересным местом для туристов из России и из-за рубежа. Однако при этом остаются открытыми вопросы, какое именно место займет Сочи на глобальном рынке туристских услуг, станет ли он по-настоящему «мировым курортом», сможет ли он конкурировать с уже развитыми туристскими направлениями на одном уровне. В этой связи диссертационная работа «Формирование направлений развития г. Сочи на основе разработки комплексной модели оценки его соответствия туристским центрам мирового уровня», призванная глубоко изучить текущее состояние города и перспективы его развития в свете наиболее актуальных тенденций мирового туризма, является актуальной. Действительно, сегодня в выступлениях первых лиц государства и края, материалах ведущих СМИ и частных беседах очень много говорится о том, что Сочи в самое ближайшее время должен стать курортом мирового уровня. В то же время мало кто может четко сформулировать, по каким именно критериям можно оценить соответствие или не соответствие столь высокому званию, в соответствии каким общемировым требованиям приводить его инфраструктуру и уровень обслуживания и на что именно делать акценты в ежедневном развитии.

Степень разработанности проблемы. Экономические основы и направления развития рекреации и туризма рассматриваются в публикациях В. Азара, М. Биржакова, И. Зорина, Н. Моисеевой и др. Представление об адекватной современным условиям системе оценки уровня развития регионов формируется на основе работ специалистов, исследующих проблемы туризма, менеджмента и маркетинга туризма: Д. Аакер, С. Артюхов, М. Боков, Р. Батра, А. Балабанова, Н. Безруковой, Дж. Боуэна, В. Бутова, И. Бугаяна, Л. Волковой, Н. Восколовича, А. Градова, З. Горбылевой, А. Гранберга, А. Дуровича, В. Игнатова, Е. Ильиной, Н. Кабушкина, Н. Кетовой, А. Кириллова, Ф. Котлера, Е. Котлярова, А. Крючковой, В. Овчинникова, Г. Папирына, Г. Перова, А. Романова, С. Сенина, А. Тамбиева, Ю. Темного, В. Янкевича,

Г. Яковлева и др.

Вопросы определения сложной и многогранной категории туризма, проблемы формирования рекреационно-туристских комплексов исследуются в работах М. Амирханова, Г. Бабкова, А. Быкова, В. Волошина, В. Гуляева, М. Дреева, Н. Калиновской, Г. Карповой, В. Козарева, Е. Кротовой, Г. Малышевой, Л. Муратовой, С. Николаева, В. Никифорова, Л. Проурзина, О. Рахмалевой, Д. Решетникова, Г. Романовой, В. Сапруновой, Я.Тарасовой, А. Татарина, А.Татуева, А.Трусова, В. Чернова, А. Чудновского и др.

В целом, проблема разработки системы показателей оценки, на основе которой можно будет оценить возможность отнесения города Сочи к курортам «мирового уровня» на текущий момент и в среднесрочной перспективе не имеет единого подхода в работах ученых. В связи с этим, необходимо обобщение имеющихся исследований, разработка предложений и рекомендаций по созданию и развитию подобной системы показателей оценки.

Объектами исследования явился туристско-рекреационный комплекс г.Сочи, функционирующий в новых условиях экономики.

Предметом исследования являются методологические и методические аспекты развития РТК г. Сочи как курорта мирового уровня.

Цель диссертационной работы - определение направлений развития г. Сочи на основе разработки системы показателей оценки, с помощью которой можно будет определить возможность отнесения города Сочи к курортам «мирового уровня» на текущий момент и в среднесрочной перспективе.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- провести анализ доступных источников информации для формулировки понятия «туристский центр мирового уровня»;
- провести анализ ведущих мировых курортов с целью выявления общих черт, которые станут критериями оценки в создаваемой модели;
- сформировать конечную систему показателей оценки, на основе которой будет оцениваться город Сочи;
- провести анализ объекта исследования (города Сочи), текущего состояния и перспектив развития;
- провести практическую оценку города на соответствие уровню «мирового туристского центра» и определить направления его дальнейшего развития.

Гипотеза научного исследования. Основные приоритеты развития РТК г. Сочи во многом зависят от создания системы оценки уровня его развития, таким образом, можно с высокой степенью достоверности утверждать, что существует объективная необходимость создания обоснованного набора направлений развития нашего региона. Эффективная адаптация РТК г. Сочи к требованиям предъявляемым к курортам мирового уровня возможно при наличии методологического подхода к выбору предлагаемой системы направлений.

Теоретической и методологической основой диссертационного исследования служат труды отечественных и зарубежных ученых, практиков в области экономики, теории управления, маркетинга, конкуренции и конкурентного поведения предприятий на рынке, экономики и управления на предприятиях индустрии гостеприимства; методы эмпирического и теоретического исследования (системный подход, методы экономико-организационного моделирования, метод иерархической декомпозиции, опрос, статистический анализ, логический и структурный анализа, наблюдение и сравнение, контент-анализ первичных документов организаций и законодательных актов).

Информационную основу диссертационной работы составляют статистические данные о развитии экономической ситуации в РФ, в Краснодарском крае и г. Сочи; плановые и отчетные данные о деятельности ТРК г. Сочи, в основном за период 1990-2010гг.; аналитические материалы научно-исследовательских организаций; экономическая литература и материалы периодической печати, конференций.

В качестве организационно-правовой базы были приняты действующие законы, законодательные и нормативные акты Правительства РФ, администрации Краснодарского края и местных органов власти г. Сочи по вопросам развития и управления ТРК.

Методология исследования. Теоретические исследования диссертации посвящены развитию положений системного подхода к экономической деятельности ТРК и теории принятия решений, проблемам научного планирования и мониторинга результатов хозяйственной деятельности. Основные методологические принципы, лежащие в основе данного исследования, базируются на фундаментальных положениях ведущих отечественных и зарубежных экономистов двадцатого столетия. В исследовании широко используются концепции современной науки управления.

Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальности ВАК. Исследование выполнено в соответствии с п. 15.7. «Территориальная организация туристско-рекреационных систем», п. 15.2. «Совершенствование организационных форм управления в сфере рекреации и туризма в условиях рынка на федеральном, региональном и местном уровнях» и п. 15.8. «Ресурсный потенциал сферы рекреации и туризма и эффективность его использования» Паспорта специальности 08.00.05 - экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

Научная новизна диссертационного исследования заключается в следующем:

- доказано на основе анализа литературных источников, статистических данных и практики работы туристских центров мирового уровня, отсутствие единых подходов к составу, структуре и принципам деятельности подобных центров;

- уточнено понятие туристского центра мирового уровня как освоенной и

используемой в рекреационных целях особо охраняемой природной территории, располагающая природными рекреационными ресурсами и инфраструктурой (в том числе и лечебно-профилактической), соответствующей общемировому уровню качества и удобства, который подтверждается соответствующим стабильным спросом со стороны не только внутренних (национальных) туристов, отдающих предпочтение курорту вместо зарубежных аналогов, но и внешних (иностраннх) туристов.

на основе анализа деятельности ведущих мировых курортов выявлены общие черты и факторы, которые стали основой критериальной составляющей системы оценки;

- разработана методика оценки уровня развития туристских центров мирового уровня в краткосрочной и долгосрочной перспективе;

- определены основные направления дальнейшего развития ТРК г. Сочи как туристического центра мирового уровня в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Основные результаты исследования, выносимые на защиту

В процессе исследования получены теоретические и практические проблемы и пути эффективного развития РТК г. Сочи при его движении в сторону курорта мирового уровня. При этом в исследовании учтены особенности развития РТК в России и его место в экономике сочинского региона, а также проблемы развития РТК г. Сочи.

Обобщены определенные приоритеты развития г. Сочи на основе разработки универсальной комплексной модели, с помощью которой можно будет оценить возможность отнесения г. Сочи к курортам «мирового уровня» на текущий момент и в среднесрочной перспективе.

Проанализированы все доступные источники информации для формулировки понятия «туристический центр мирового уровня».

Рассматривается множество вариантов деятельности ведущих мировых курортов с целью выявления общих черт, которые стали критериями оценки в создаваемой модели.

На основе проведения глубокого анализа объекта исследования (города Сочи), истории его развития, текущего состояния и перспектив развития сформирована конечная модель, на основе которой будет оцениваться город Сочи как курорт мирового уровня.

Проведена практическая оценка города Сочи на соответствие уровню «мирового туристического центра» и определены приоритеты в дальнейшем его развитии. Таким образом определены цели и задачи исследования, структура и объем диссертационной работы.

Практическая значимость диссертационной работы заключается в возможности использования научными, административными и хозяйствующими органами при совершенствовании процессов управления в территориальных формированиях, современных подходов к привлечению отечественных и зарубежных туристских ресурсов, как основного способа формирования с г. Сочи туристского центра мирового уровня, а также в

возможности организации системы управления процессом создания в г. Сочи туристского центра мирового уровня.

Достоверность полученных результатов обеспечивается обоснованностью исходных теоретических положений; результативностью и статистической достоверностью экспериментальных данных; репрезентативностью экспериментальной выборки; широким обсуждением полученных результатов в научной среде.

Апробация и внедрение результатов исследования. Ход исследования, его основные положения и результаты обсуждались на кафедре менеджмента СГУТиКД, в Кубанском государственном университете (2008г.), а также на научно-практических конференциях (Санкт-Петербург, 2009 г., Москва, 2010 г.).

Публикации. Основные положения диссертационного исследования нашли свое отражение в 7 печатных работах общим объемом 3,67 п.л. (авторский объем 2,95 п.л.), в том числе 2 статьи опубликованы в изданиях, входящих в перечень рекомендуемых ВАК журналов.

Структура диссертации.

Во **«Введении»** обосновывается актуальность темы диссертационной работы состоящей из введения, трёх глав, заключения и списка литературы.

В первой главе **«Теоретическая разработка комплексной модели оценки курортов мирового уровня»** производится уточнение формулировки понятия «мировой курорт» и теоретическая разработка показателей оценки соответствия города Сочи курортам мирового уровня.

Во второй главе **«Методические основы формирования системы показателей оценки уровня развития курортов мирового уровня»** разрабатываются методические основы формирования системы показателей оценки уровня развития курортов мирового уровня, проводится анализ социально-экономического состояния и перспектив дальнейшего развития г. Сочи.

В третьей главе **«Формирование направлений развития г. Сочи на основе комплексной оценки соответствия туристским центрам мирового уровня»** проводится практическая оценка города Сочи на соответствие уровню «мирового туристского центра» на основе комплексной модели в краткосрочной и долгосрочной перспективе. Также определяются направления дальнейшего развития города на основе сравнения с аналогичными курортными территориями.

В **«Заключении»** диссертации в концентрированном виде подводятся итоги проведенного исследования и излагаются основные его результаты.

Основное содержание работы

Проблематика исследования и подходы к решению задач касаются города Сочи как конкретного курорта. В то же время разработанная модель и методика оценки являются универсальными и могут быть использованы для

оценки других курортов, как в России, так и за рубежом.

Первым шагом в разработке комплексной системы показателей оценки города Сочи на соответствие уровню «мирового туристского центра» должна стать выработка самого определения «туристский центр мирового уровня».

В соответствии с Законом РФ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах» (1995) российские курорты делятся по принадлежности и финансированию на курорты местного, регионального и федерального значений:

«курорт местного значения» - освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, находящаяся в ведении органов местного самоуправления;

«курорт регионального значения» - освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, находящаяся в установленном порядке в ведении органа государственной власти субъекта Российской Федерации;

«курорт федерального значения» - освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, находящаяся в установленном порядке в ведении федеральных органов государственной власти.

Согласно данной классификации, город Сочи относится к курортам федерального значения, наряду с такими городами как Анапа, Пятигорск и Кавказские Минеральные Воды.

Если рассматривать зарубежные системы классификации курортов, то можно заметить, что для каждого из государств они различны (в случае их наличия). В частности, в Германии стандартизированные нормы классификации туристической информации «Touristischen Informationsnorm (TIN)» были введены в 1992 году и существуют с небольшими дополнениями 2000 года до сих пор. TIN включает в себя не только стандарты отелей, услуг, качества, но и типы курортов, которые указываются в системах резервирования мест, проспектах и брошюрах. Разработчики системы указывают на важность единой и нейтральной системы классификации для туристической индустрии. TIN дает независимую оценку услуг на основе единых критериев. Необходимость введения TIN была вызвана, в первую очередь, развитием компьютеризированного поиска и бронирования отелей и туров через интернет. Всего на данный момент насчитывается девять официальных категорий.

Существующие как в России, так и за рубежом системы классификации в большей степени акцентируют свое внимание на физических характеристиках курортов и их региональной принадлежности, но ни коим образом не отражают какой-либо определенный уровень качества для конечных потребителей или иной стандартизированный параметр. Фактически на данный момент присутствует лишь одна характеристика, однозначно воспринимаемая во всем мире. Этой характеристикой является «звездность», единая для абсолютного большинства средств размещения вне зависимости от их местонахождения. Естественно, между различными национальными системами классификации

присутствуют и некоторые разночтения, однако они постепенно нивелируются в связи с необходимостью максимальной стандартизации характеристик предложения на глобальном туристском рынке.

Не отрицая важности данного параметра оценки, стоит отметить, что «звездность», к сожалению, отражает исключительно уровень качества средств размещения, но не затрагивает остальные характеристики инфраструктуры курортного города, напрямую влияющие на общее восприятие отдыха туристами. Она обязательно должна быть дополнена такими параметрами как: транспортная доступность для зарубежных туристов, готовность городских служб и сферы обслуживания к работе с иностранными гостями, наличие широкого набора объектов аттракции для различных категорий путешественников, доступность использования международных средств оплаты и т.д.

Учитывая, что путешествие с целью отдыха не всегда предполагает лечение или реабилитацию и используя российскую систему наименований (по ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах» от 27 января 1995 года), полагаем, что в целях данной работы все-таки будет правильнее отталкиваться от понятия «рекреационная зона», дополняя ее возможностями «курорта», которые также могут присутствовать.

Таким образом, по нашему мнению, для «мирового туристского центра» или «туристского центра мирового уровня» должна быть введена следующая формулировка: **«Освоенная и используемая в рекреационных целях особо охраняемая природная территория, располагающая природными рекреационными ресурсами и инфраструктурой (в том числе и лечебно-профилактической), соответствующей общемировому уровню качества и удобства, который подтверждается соответствующим стабильным спросом со стороны не только внутренних (национальных) туристов, отдающих предпочтение курорту вместо зарубежных аналогов, но и внешних (иностраннх) туристов.»**

При этом важно отметить, что физическая готовность соответствовать званию «мирового туристского центра» еще не означает достижения этой цели. Город (или территория), на наш взгляд, может быть назван «курортом мирового уровня» только тогда, когда этот уровень подтвержден соответствующим стабильным спросом со стороны не только внутренних (национальных) туристов, отдающих предпочтение курорту вместо зарубежных аналогов, но и внешних (иностраннх) туристов, доля которых должна быть значительной в общем объеме потребления.

Поскольку какие-либо критерии оценки городов и территорий на предмет соответствия уровню «мирового туристского центра» отсутствуют, их необходимо вывести самостоятельно аналитическим путем. Для этого мы проанализируем три общепризнанных мировых курортных территории и их базовые характеристики, определяющие стабильную привлекательность и спрос со стороны международных путешественников. На рисунке 1 изображена схема, по структурно-логическому созданию методики оценки степени

развития курортов мирового уровня. Учитывая, что в городе Сочи присутствует уникальное сочетание морской и горной зон, обладающих уникальными рекреационными ресурсами, а также объектов аттракции, свойственных туристским центрам, в качестве объектов анализа в целях настоящей работы мы рассмотрели один морской курорт, один горнолыжный курорт и один туристский центр:

- морской курорт – Рио-де-Жанейро (Бразилия);
- горнолыжный курорт - Зальцбург (Австрия);
- туристский центр – Мадрид (Испания).



Рисунок 1 - Структурно-логическая схема создания методики оценки степени развития курортов мирового уровня

В результате изучения вышеназванных курортных территорий, а также определения их общих характеристик мы определили базовые и дополнительные критерии оценки для создаваемой модели. Уровень

соответствия этим критериям и будет определять возможность отнесения города Сочи к «курортам мирового уровня» в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Согласно сформированному на основе анализа перечню характеристик, свойственных «курортам мирового уровня», можно обозначить перечень критериев оценки для создаваемой нами модели. На наш взгляд, данные критерии могут выглядеть следующим образом:

1. Наличие и степень уникальности в общемировых масштабах географических и природно-климатических характеристик курортной территории;

2. Наличие и «вес» в общемировых масштабах исторических и культурных ценностей на территории курорта;

3. Широта набора развитых объектов аттракции, способных нивелировать фактор сезонности;

4. Наличие универсальной языковой доступности, а, точнее, готовность обсуживающего персонала туристской инфраструктуры к общению с носителями других языков и, в частности, англоговорящими туристами;

5. Наличие и развитость постоянных международных транспортных связей, обеспечивающих максимальную доступность курорта из любой точки земного шара;

6. Наличие упрощенных процедур въезда/выезда для представителей значительного количества государств;

7. Широта, разнообразие и сбалансированность предложения среди средств размещения различной подтвержденной категоричности;

8. Присутствие на рынке средств размещения значительного количества мировых отельных операторов;

9. Развитая туристская инфраструктура города;

10. Развитая внутренняя транспортная система;

11. Развитая сфера услуг и высокий уровень обслуживания;

12. Возможность обеспечения высокого уровня безопасности;

13. Присутствие благоприятных экологических характеристик;

14. Широкая международная известность;

15. Подтвержденная спросом популярность;

16. Наличие поддержки со стороны государства в продвижении и развитии города;

17. Высокая инвестиционная привлекательность курорта на внутреннем и мировом рынке.

Рассмотрев критичность наличия и «качества» каждого из факторов мы произвели расстановку приоритетов.

К обязательным показателям считаем необходимым отнести в порядке убывания значимости:

1. Наличие уникальных в общемировых масштабах географических и природно-климатических характеристик курортной территории;

2. Наличие универсальной языковой доступности, а, точнее, готовность

обсуживающего персонала туристской инфраструктуры к общению с носителями других языков и, в частности, англоговорящими туристами;

3. Наличие постоянных международных транспортных связей, обеспечивающих максимальную доступность курорта из любой точки земного шара;

4. Наличие широкого предложения среди средств размещения различной подтвержденной категоричности;

5. Возможность обеспечения высокого уровня безопасности;

6. Присутствие благоприятных экологических характеристик.

Соответственно, дополнительными критериями в порядке значимости должны стать:

1. Наличие и «вес» в общемировых масштабах исторических и культурных ценностей на территории курорта (обязательный критерий для туристских центров);

2. Широта набора развитых объектов аттракции, способных нивелировать фактор сезонности;

3. Наличие упрощенных процедур въезда/выезда для представителей значительного количества государств;

4. Присутствие на рынке средств размещения значительного количества мировых отельных операторов;

5. Развитая туристская инфраструктура города;

6. Развитая внутренняя транспортная система;

7. Развитая сфера услуг и высокий уровень обслуживания;

8. Широкая международная известность;

9. Подтвержденная спросом популярность;

10. Наличие поддержки со стороны государства в продвижении и развитии города;

11. Высокая инвестиционная привлекательность курорта на внутреннем и мировом рынке.

В случае обязательных критериев важно как его фактическое удовлетворение, так и уровень качества. В отношении дополнительных критериев важен лишь уровень качества их удовлетворения.

При выборе метода количественной оценки фактического размера показателей оценки наиболее удобной представляется балльная система с градацией от одного до пяти. Дело в том, что характеристики показателей мы брали из различных источников и для приведения этих характеристик к единой базе вышеназванный способ подходит в наибольшей степени.

Итак:

1 балл – критерий удовлетворен в минимальной степени;

2 балла – критерий удовлетворен в достаточной степени, но ниже среднего уровня;

3 балла – критерий удовлетворен на среднем уровне;

4 балла – критерий удовлетворен на хорошем уровне, превышающем средний показатель;

5 баллов – критерий удовлетворен на высшем уровне из возможных.

Важно отметить, что для каждого из критериев условия выставления того или иного количества баллов будут различными. Мы предлагаем следующий набор условий оценки:

Обязательные критерии

1. Наличие уникальных в общемировых масштабах географических и природно-климатических характеристик курортной территории:

1 балл – географические и природно-климатические характеристики территории являются благоприятными и достаточными для того или иного вида отдыха, но имеют широкий круг аналогов на территории региона;

2 балла – географические и природно-климатические характеристики территории, определяющие ведущий вид отдыха, являются уникальными только на территории локального региона;

3 балла – географические и природно-климатические характеристики территории, определяющие ведущий вид отдыха, являются уникальными на территории государства;

4 балла – географические и природно-климатические характеристики территории, определяющие ведущий вид отдыха, являются уникальными на территории континента;

5 баллов - географические и природно-климатические характеристики территории, определяющие ведущий вид отдыха, являются уникальными в общемировых масштабах.

Аналогичным образом пронормированы остальные обязательные критерии.

Дополнительные критерии, которые также пронормированы нами по пятибалльной шкале, например, для критерия 1 баллы приведены ниже.

1. Наличие и «вес» в общемировых масштабах исторических и культурных ценностей на территории курорта (обязательный критерий для туристских центров):

1 балл – исторические и культурные ценности присутствуют в минимальном количестве в связи с недолгой историей развития курортной территории, либо имеют широкий круг аналогов на территории региона;

2 балла – исторические и культурные ценности являются уникальными только на территории региона;

3 балла – исторические и культурные ценности являются уникальными на территории государства;

4 балла – исторические и культурные ценности являются уникальными на территории континента;

5 баллов – исторические и культурные ценности являются уникальными в общемировых масштабах.

2. Широта набора развитых объектов аттракции, способных нивелировать фактор сезонности:

3. Наличие упрощенных процедур въезда/выезда для представителей значительного количества государств:

4. Присутствие на рынке средств размещения значительного количества мировых отельных операторов:

5. Развитая туристская инфраструктура города:

6. Развитая внутренняя транспортная система:

7. Развитая сфера услуг и высокий уровень обслуживания:

8. Широкая международная известность:

По нашему мнению, также можно выделить минимальные значения для каждого из обязательных критериев, которые должны стать «порогом входа» в круг «мировых курортов»:

1. Наличие уникальных в общемировых масштабах географических и природно-климатических характеристик курортной территории – не ниже 3-4 баллов;

2. Наличие универсальной языковой доступности, а, точнее, готовность обслуживающего персонала туристской инфраструктуры к общению с носителями других языков и, в частности, англоговорящими туристами – не ниже 3-4 баллов;

3. Наличие постоянных международных транспортных связей, обеспечивающих максимальную доступность курорта из любой точки земного шара – не ниже 2 баллов;

4. Наличие широкого предложения среди средств размещения различной подтвержденной категоричности – не ниже 2-3 баллов;

5. Возможность обеспечения высокого уровня безопасности – не ниже 3-4 баллов;

6. Присутствие благоприятных экологических характеристик – не ниже 3-4 баллов.

Соответственно, интегрированная оценка для «туристского центра мирового уровня» должна составлять от 16 баллов до 21 балла, но не менее. При условии удовлетворения данного «порога» общая сумма баллов будет обозначать некий уровень «мирового туристского центра». Этот уровень будет позволять сопоставлять город с другими курортными территориями «мирового уровня» в целях позиционирования на международном рынке, определения кратчайших путей максимально эффективного развития и принятия соответствующих стратегических решений.

По результатам комплексной оценки социально-экономического развития городских округов и муниципальных районов Краснодарского края за период с 2005 по 2010 год, проведенной Администрацией Краснодарского края, Сочи вошел в число городов - лидеров по текущему и прогнозируемому уровням социально-экономического развития. К числу факторов, способных в будущем повлиять на удвоение объема инвестиций в Сочи, относятся:

- реализация широкомасштабных инвестиционных проектов по развитию инфраструктуры в рамках подготовки к проведению Олимпиады 2014 года;
- создание в регионе свободной экономической зоны туристско-рекреационного типа с льготным налоговым режимом.

В ближайшем будущем ожидается рост совокупного объема инвестиций

в Сочи – с 32 млрд. руб. до 73 млрд. руб. В частности, удвоение инвестиций будет достигнуто за счет роста инвестиций в строительство. В 2007 году доля инвестиций в строительство в совокупном объеме инвестиций в Сочи составила 54%. Уже сейчас по объему строительных подрядных работ на душу населения Сочи занимает первое место среди всех муниципальных образований Краснодарского края. По итогам 2007 года данный показатель превысил 43 тыс. рублей.

Сочи входит в число лидеров по таким удельным показателям (в расчете на душу населения), как чистый объем инвестиций, размер основных фондов, поступлений налогов и сборов в бюджеты всех уровней (таблица 1).

Таблица 1- Основные параметры социально-экономического развития г. Сочи за 2005 –2010 годы

Параметры		2005	2006	2007	2008	2009	2010*	Изм. %
1.Уровень промышленного производства,тыс.руб.		18	21,4	28	34	40,3	46,9	260
2.Уровень сельскохозяйственного производства,тыс.руб.		2,3	2,5	2,8	3,2	3,4	3,8	162
3.Уровень развития услуг транспорта,тыс.руб.		5,1	5,2	6,2	7,3	8,6	10,7	207
4.Уровень развития строительства,тыс.руб.		24	46,7	43,6	138,8	113,2	139	578
5.Уровень инвестиционной активности,тыс.руб.		32,7	121,3	79,8	139	161,8	182,3	557
6.Уровень накопительного экономического потенциала,тыс.руб.		116,5	7,4	128,8	10,8	13,4	177,9	152
7. Финансовое состояние территории	7.1.Уровень финансового состояния хозяйствующих субъектов, тыс.руб.	5,3	7,4	8,6	10,8	13,4	15,5	313
	7.2.Уровень налоговых поступлений в бюджеты и внебюдж. Фонды, тыс.руб.	22	27,9	33,6	39,9	47,5	56,9	258
	7.3.Уровень финансового состояния хозяйствующих субъектов,тыс.руб.	50,9	59,6	79	95,2	116,3	141,7	278
	7.4.Обеспеченность расходов налог. Потенциалом.	Отн.Налогов к расходам бюджета (коэф.)	0,93	1,44	1,43	1,58	1,78	1,78
Отн. Расходов к среднесрочному уровню (коэф.)		2,48	1,64	1,45	1,48	1,49	1,49	60
8.Уровень развития малого предпринимательства, доля занятых %		17,6	18,3	17,5	16	14,8	14,4	81
9.Уровень состояния рынка труда, численность безработных в% к экономическому активному населению		0,3	0,3	0,3	0,2	0,1	0,1	28

10. Уровень жизни населения	соотношение денежных доходов и прожиточного минимума (коэф)	3,95	4,98	5,21	6,09	7,05	8	202
	доля населения с доходами ниже прожиточного минимума,%	14	12	10	8,1	7,3	6,2	44
11. Уровень развития потребительского рынка, тыс. руб.		114,9	141,1	176,6	215,1	258,7	305,4	266
12. Уровень развития социальной инфраструктуры	обеспеченность дошкольными бразоват. Учреждениями (на тыс. чел.)	496	619	609	603	596	596	120
	обеспеченность амбулаторно-поликлин. учреждениями (посещений в смену а 10 тыс. жителей)	250	245	244	234	234	222	89
	обеспеченность врачами (число врачей на 10 тыс. жителей)	42	42	41	44	44	42	99
	Обеспеченность средним мед. персоналом (число персонала на 10 тыс. жителей)	75	72	68	72	68	65	86

Мы провели анализ типов экономического роста и прогнозов правительства за предыдущие годы с целью оценки уровня посещения туристами на период до 2020 года. Согласно официальным прогнозам, количество посетителей, которые будут останавливаться в зарегистрированных местах для проживания в Сочи, к 2010 году вырастет до 1,6 млн. За такой же период количество незарегистрированных туристов по прогнозам достигнет 3,3 млн.; таким образом, ожидается, что общее количество туристов к 2010 году составит 4,9 миллиона. Это означает устойчивый ежегодный рост в размере 11 процентов в течение следующих четырёх лет, отражающий растущую популярность курорта перед Зимними олимпийскими играми 2014 года. Также стоит упомянуть, что доля туристов, останавливающихся в незарегистрированных местах для проживания, по прогнозам, снизится с 73 процентов в 2007 году до 67 процентов в 2010 году, отражая рост количества местных гостиниц, которые планируется открыть во время подготовки к олимпиаде.

При том, что размеры затрат на проведение досуга в Сочи начинают достигать московского уровня, а существующая инфраструктура недостаточна для поддержки растущего туристического рынка, а также при существовании вопросов, связанных с подготовкой предстоящих Олимпийских игр (например, улучшение дорог и большие объёмы строительства), мы считаем, что в Сочи вряд ли будут высокие темпы роста туризма, которые прогнозируют местные административные органы на период до 2014 года. Поэтому мы приняли официальный прогноз темпов роста - 10,5 процентов к 2010 году, но при постепенном снижении примерно до пяти процентов к 2013 году. Зимние

Олимпийские игры 2014 года создадут кратковременный скачок в количества посетителей, но мы считаем, что темпы роста вернуться к более низким уровням в течение нескольких лет после игр. Таким образом, мы допускаем, что темпы роста останутся на уровне примерно пяти процентов в год на период с 2017 по 2020 г.г. Мы также понизили долю посетителей, останавливающихся в незарегистрированных местах для проживания, до 60 процентов к 2020 году, основываясь на увеличивающемся количестве высококачественных гостиниц (таблица 2).

К 2014 г. ожидается увеличение туристического потока примерно до 8 млн. человек в год. На рисунке 2 изображена диаграмма, на которой прогнозируется динамика количества приезжающих в регион туристов. Красная линия – это линейный тренд, построенный на основе исторических данных по динамике туристического потока: динамика роста туристического потока в ситуации, если бы в Сочи не проводились Олимпийские игры. Зеленая линия построена, исходя из предположения о том, что результатом проведения Олимпийских Игр будет увеличение туристического потока в г. Сочи.

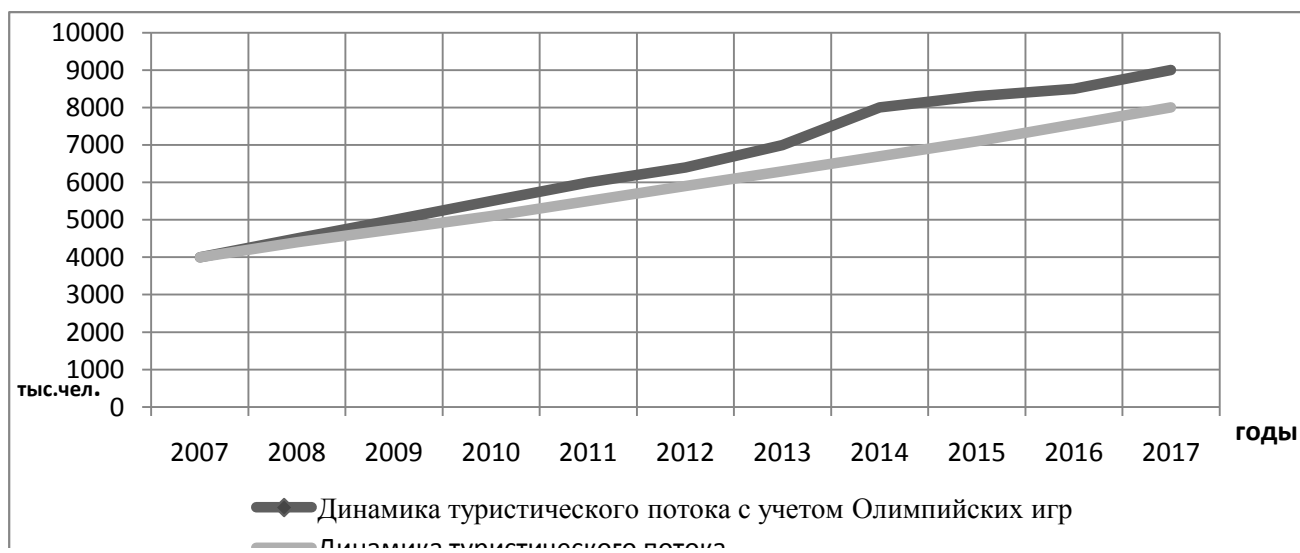


Рисунок 2 - Динамика туристического потока 2007-2017 гг. (прогноз), тыс. человек

Таблица 2 - Прогноз для туристического рынка на 2006-2020г.г.

Сегмент	2006	2010	2015	2020	CAGR1
	ТЫС.	ТЫС.	ТЫС.	ТЫС.	%
Сочи					
Внутренние рынки	3.123	4.822	5.924	5.608	4,3
Иностранные рынки	53	98	121	114	2,8
Итого по Сочи	3.175	4.920	6.045	5.722	4,2
в том числе:					
Центральный район					
Внутренние	868	1.326	1.629	1.542	4,2
Иностранные	25	51	62	59	2,6
Итого по Центральному району	893	1.377	1.691	1.601	4,1

На основе теоретической модели, разработанной в первой главе диссертационной работы, а также углубленного анализа объекта исследования, осуществленного во второй главе, проведем практическую оценку города Сочи на соответствие уровню «мирового туристского центра». Данная оценка будет касаться исключительно текущего состояния города и ближайших двух лет его развития. Оценка проводилась сотрудниками и студентами кафедры менеджмента экономического факультета Сочинского государственного университета курортного дела и туризма на основе анализа литературных источников, опроса специалистов и мнения гостей нашего города (рисунок 3).

Всего было опрошено более 50 специалистов и 980 гостей. Респондентам было предложено оценить основные и дополнительные показатели по пятибалльной системе.

Начнем с обязательных показателей, отсутствие удовлетворения которых может говорить о невозможности отнесения города к «мировому курорту»:

Наличие универсальной языковой доступности, а, точнее, готовность обслуживающего персонала туристской инфраструктуры к общению с носителями других языков и, в частности, англоговорящими туристами 1 балл

Наличие постоянных международных транспортных связей, обеспечивающих максимальную доступность курорта из любой точки земного шара оценка удовлетворенности – 1 балл.

Наличие широкого предложения среди средств размещения различной подтвержденной категоричности оценка – 1-2 балла.

Возможность обеспечения высокого уровня безопасности оценка критерия – 4 балла.

Присутствие благоприятных экологических характеристик оценка критерия – 5 баллов.

Как видно из проведенной выше оценки, город Сочи на сегодняшний день (и в ближайшие один-два года) не сможет соответствовать уровню «мирового туристского центра», поскольку не удовлетворяет минимальному уровню нескольких важнейших обязательных критериев, заложенных в модель (языковая доступность, международное транспортное сообщение, средства размещения).

Тем не менее, в целях формирования максимально полной картины, проведем оценку по остальным параметрам.

Наличие и «вес» в общемировых масштабах исторических и культурных ценностей на территории курорта оценка критерия – 2-3 балла.

Широта набора развитых объектов аттракции, способных нивелировать фактор сезонности оценка удовлетворенности данного критерия – 1 балл.

Наличие упрощенных процедур въезда/выезда для представителей значительного количества государств оценка – 2 балла.

Присутствие на рынке средств размещения значительного количества мировых отельных операторов на данный момент оценка критерия – 1 балл.

Развитая туристская инфраструктура города оценка удовлетворенности – 1 балл.

Развитая внутренняя транспортная система оценка – 1 балл.

Развитая сфера услуг и высокий уровень обслуживания оценка критерия – 1 балл.

Широкая мировая известность оценка критерия – 2 балла.

Популярность подтвержденная спросом оценка – 2 балла.

Наличие поддержки со стороны государства в продвижении и развития города совокупная оценка – 3-4 балла.

Высокая инвестиционная привлекательность курорта на внутреннем и мировом рынках оценка критерия – 3-4 балла.

Как видно из проведенного выше анализа, дополнительные критерии оценки аналогично обязательным находятся на не очень высоком уровне.

Общая интегрированная оценка для города Сочи на данный момент составляет порядка 35-39 баллов.

В целях сравнения приведем оценку каждого из взятых для анализа «мировых курортов» и «туристского центра».

Общая интегрированная оценка для Рио-де-Жанейро составляет 63 балла.

Общая интегрированная оценка для Зальцбурга составляет 62 балла.

Общая интегрированная оценка для Мадрида составляет 60 баллов.

Как видно из приведенных выше примеров, средняя интегрированная оценка для рассмотренных мировых курортов и туристского центра находится на уровне 60 баллов, что значительно выше 35 баллов, которые «набирает» на сегодняшний день город Сочи.

Тем не менее, учитывая потенциал, заложенный в данной курортной территории, можно утверждать, что в долгосрочной перспективе, он все-таки способен пополнить ряды «курортов мирового уровня». Для оценки этой возможности проведем анализ развития города на основе используемой теоретической модели, приняв в качестве расчетных показателей срок в 5-10 лет.

Оценка соответствия уровню «мирового туристского центра» в долгосрочной перспективе

Как было отмечено выше, наибольшая часть изменений ждет город Сочи в связи с проведением Зимней Олимпиады 2014 года и подготовкой к ней. Проанализировав шаги, которые будут предприняты на пути к этой цели, можно спрогнозировать удовлетворенность критериев созданной нами модели в долгосрочной перспективе.

Обязательные критерии:

Наличие уникальных в общемировых масштабах географических и природно-климатических характеристик курортной территории.

Оценка - 4 балла.

Наличие универсальной языковой доступности, а, точнее, готовность обслуживающего персонала туристской инфраструктуры к общению с носителями других языков и, в частности, англо-говорящими туристами.

Оценка критерия – 3-4 балла.

Наличие постоянных международных транспортных связей,

обеспечивающих максимальную доступность курорта из любой точки земного шара.

Потенциальная оценка – 3 балла.

Наличие широкого предложения среди средств размещения различной подтвержденной категоричности.

Оценка – 4 балла.

Возможность обеспечения высокого уровня безопасности.

Оценка критерия может достигнуть 5 баллов.

Присутствие благоприятных экологических характеристик.

Оценка критерия останется неизменной – 5 баллов.

Как видно из проведенной выше оценки, в долгосрочной перспективе по обязательным критериям города Сочи вполне сможет претендовать на звание «мирового туристского центра». Общая интегрированная оценка, включающая помимо обязательных и дополнительные критерии, позволит понять уровень, который потенциально может занять город среди других «мировых курортов».

Тем не менее, учитывая потенциал, заложенный в данной курортной территории, можно утверждать, что в долгосрочной перспективе, он все-таки способен пополнить ряды «курортов мирового уровня». Для оценки этой возможности проведем анализ развития города на основе используемой теоретической модели, приняв в качестве расчетных показателей срок в 5-10 лет.

Оценка соответствия уровню «мирового туристского центра» в долгосрочной перспективе

Возможность обеспечения высокого уровня безопасности.

Оценка критерия может достигнуть 5 баллов.

Присутствие благоприятных экологических характеристик.

Оценка критерия останется неизменной – 5 баллов.

Как видно из проведенной выше оценки, в долгосрочной перспективе по обязательным критериям города Сочи вполне сможет претендовать на звание «мирового туристского центра». Общая интегрированная оценка, включающая помимо обязательных и дополнительные критерии, позволит понять уровень, который потенциально может занять город среди других «мировых курортов».

Дополнительные критерии:

Наличие и «вес» в общемировых масштабах исторических и культурных ценностей на территории курорта (рисунок 4).

Потенциальная оценка – 3 балла.

Широта набора развитых объектов аттракции, способных нивелировать фактор сезонности.

Возможная удовлетворенности данного критерия – 4-5 баллов.

Наличие упрощенных процедур въезда/выезда для представителей значительного количества государств.

Оценка – 4 балла.

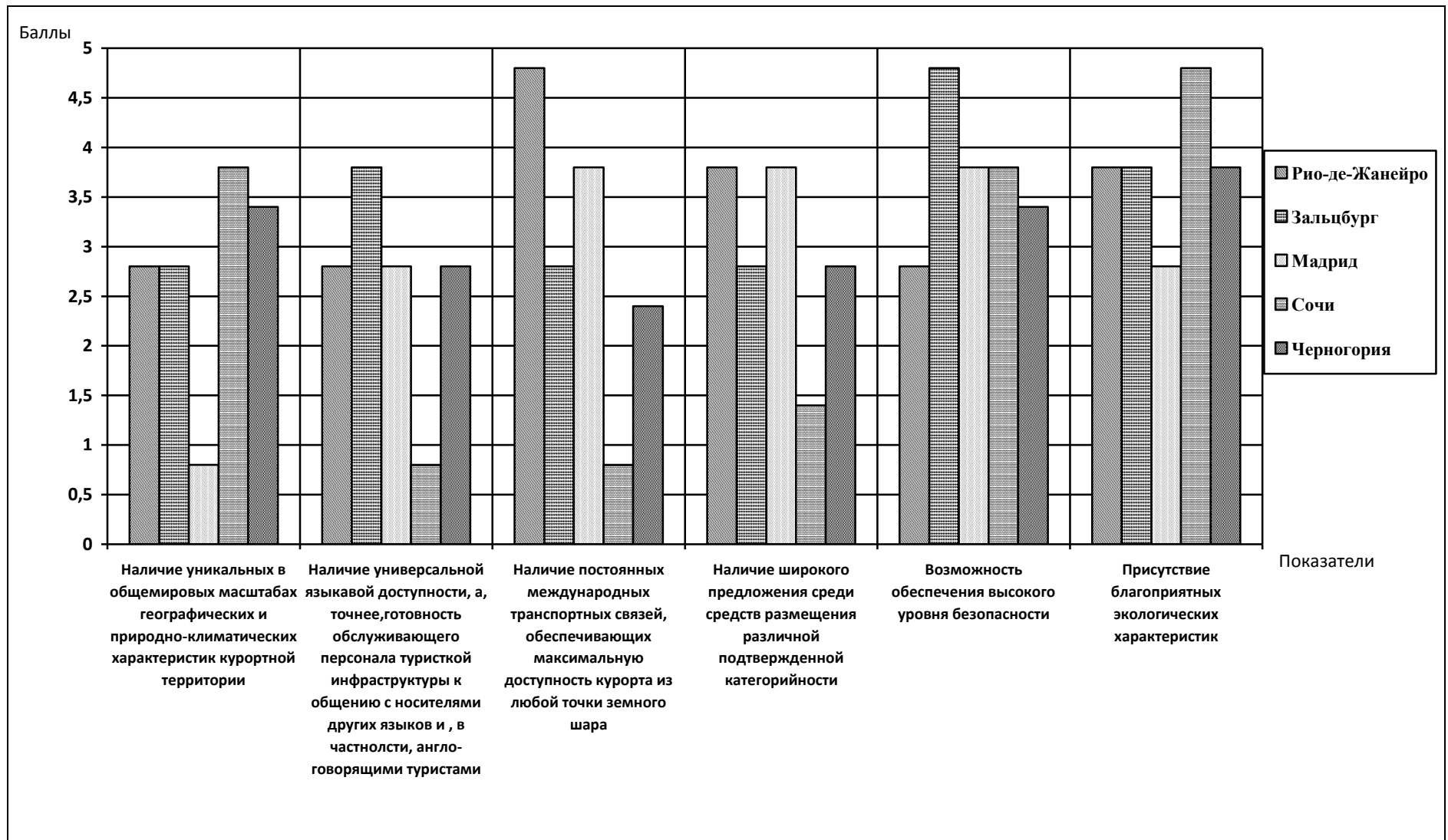


Рисунок 3 - Оценка соответствия уровню «мирового туристского центра» на текущий момент и перспективе (основные показатели)

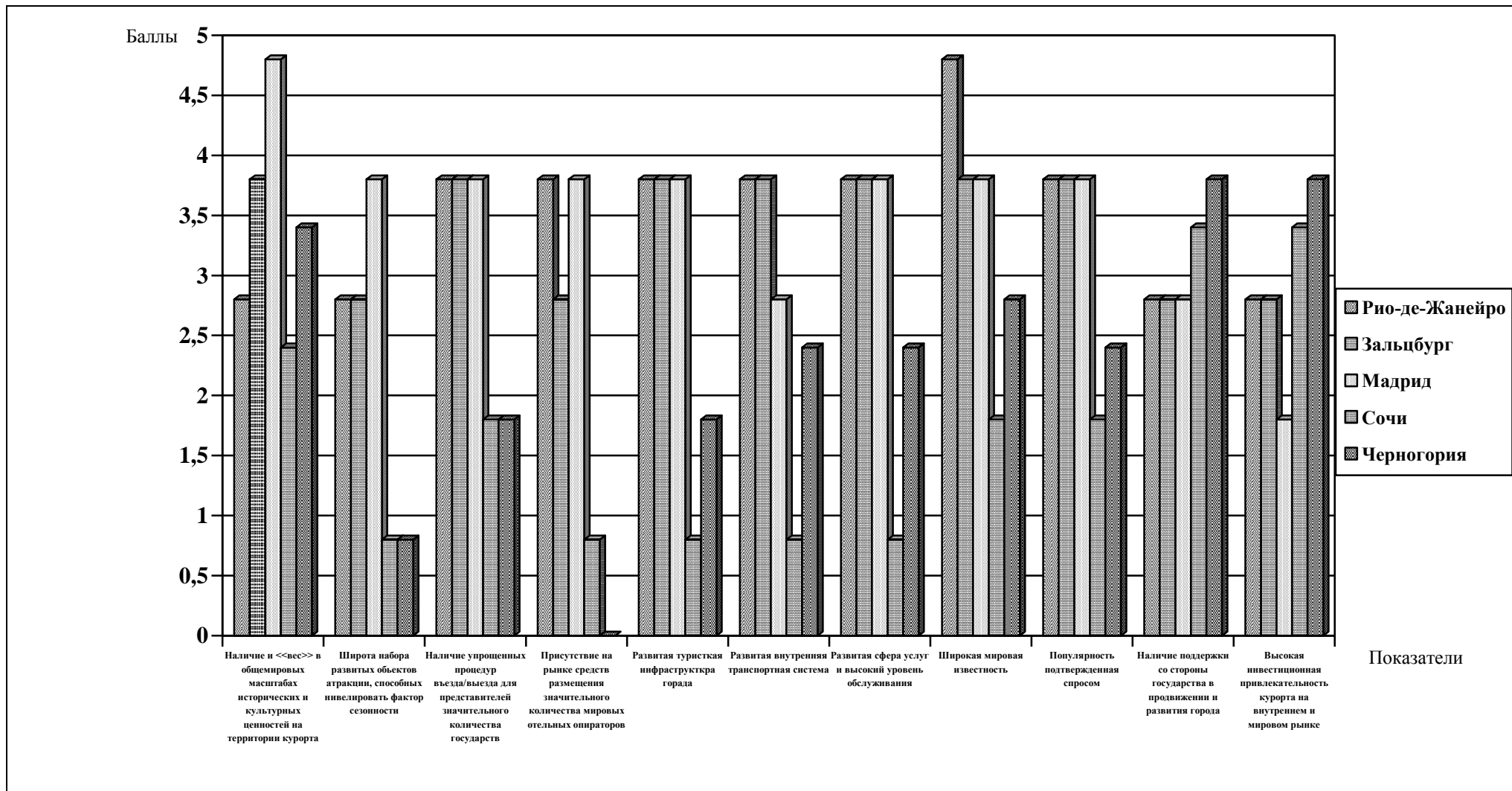


Рисунок 4- Оценка соответствия уровню «мирового туристского центра» на текущий момент и перспективе (дополнительные показатели)

Присутствие на рынке средств размещения значительного количества мировых отельных операторов.

Перспективная оценка – 3 балла.

Развитая туристская инфраструктура города.

Оценка удовлетворенности – 4 балла.

Развитая внутренняя транспортная система.

Оценка – 4 балла.

Развитая сфера услуг и высокий уровень обслуживания.

Потенциально – 4 балла.

Широкая мировая известность.

Оценка критерия – 4.

Популярность подтвержденная спросом.

Оценка – 3-4 балла.

Наличие поддержки со стороны государства в продвижении и развитии города.

Совокупная оценка – 4 балла.

Высокая инвестиционная привлекательность курорта на внутреннем и мировом рынке.

Оценка критерия – 4 балла.

Общая интегрированная оценка города Сочи в долгосрочной перспективе может составить порядка 65-68 баллов, что вполне соответствует уровню ведущих «мировых курортов», рассмотренных нами в данной работе

Тем не менее, важно заметить, что данные оценки носят лишь предположительный характер и потому могут иметь место лишь при соблюдении некоторых условий дальнейшего развития. Сама по себе Зимняя Олимпиада 2014 года дает городу лишь возможность подняться на мировой уровень, но отнюдь не гарантирует этого. Она производит лишь временный эффект, который необходимо удерживать и развивать.

Наиболее похожей на Сочи курортной территорией, обладающей близкими природно-климатическими характеристиками и аналогичным уровнем развития, является Черногория.

Интегрированная оценка текущего состояния Черногории составляет 40-46 баллов, что несколько выше оценки, полученной для города Сочи (35-39 баллов).

Здесь необходимо отметить, что с одной стороны город Сочи не обладает таким же удачным европейским географическим положением, что создает для отечественного курорта некоторые сложности при реализации международной транспортной доступности. С другой стороны, у Черногории в ближайшей перспективе не будет такого мощного импульса в развитии, который был придан Сочи в связи с проведением Зимней Олимпиады 2014 года и активным участием государства в развитии курорта. В остальном шансы на успешное развитие у двух курортных территорий условно уравниваются.

Интегрированная оценка перспективного развития Черногории в среднесрочной перспективе может составить 57-64 балла, что несколько ниже интегрированной перспективной оценки для города Сочи (65-68 баллов). Для того, чтобы максимально расширить возможности города Сочи по повышению собственного уровня среди «мировых курортов», на наш взгляд необходимо обратить самое пристальное внимание на подход конкурентов, используемый в отношении операционного управления средствами размещения. Ведь именно они в значительной степени определяют класс курорта и его перспективность.

Первым важным направлением, который необходимо взять на вооружение у Черногории, является развитая сеть продаж. Как можно заметить из представленной ниже таблицы, средствами размещения Черногории используются и прорабатываются практически все возможные каналы. В частности, осведомленность потенциальных посетителей курорта об отдельных средствах размещения настолько велика, что «прямые» запросы и продажи составляют более 40% от всего объема. Также важно отметить более высокий, нежели для Сочи, уровень отдачи от собственных систем бронирования средств размещения, достигающий 11% (таблица 3).

Таблица 3 - Средства бронирования по областям

	Черногорке 2004	Прибрежная область 2004	Центральная область 2004	Горная область 2004
Direct Inquiry(by guest)/ Прямой запрос	40,70%	30,20%	89,00%	77,00%
Tour Operator /Тулоператор	25,60%	31,50%	0,00%	0,00%
Travel Agent /Тулогент	22,10%	25,30%	3,40%	21,50%
Own Web Site /Собственный сайт	5,60%	5,60%	7,60%	1,50%
Hotel Representative /Представительство гостиницы	3,90%	4,80%	0,00%	0,00%
Own Reseryation System /Собственная система бронирования	1,70%	2,10%	0,00%	0,00%
Other Intemet Site /Другой веб ресурс	0,40%	0,40%	0,00%	0,00%
Transportation Company /Транспортная компания	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Independent Reservation System / Независимая система бронирования	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
GDS /Единая система предоставления услуг	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Всего	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Вторым важным направлением, на наш взгляд, является повышение уровня сервиса в том числе за счет использования технологических систем в процесс управления и эксплуатации средств размещения.

Многие вещи, являющиеся для нас еще технологическими новинками уже давно используются в качестве стандартных инструментов (Property

Management Systems, Yield Management и т.д.), значительно облегчая работу менеджмента всех уровней и делая ее более эффективной.

Третье направление - транспортная доступность, проведение работы по популяризации курорта и его возможностей на международном уровне. Черногория уже сегодня прилагает к этому очень значительные усилия, что неизбежно сказывается на положительных результатах, отмеченных нами выше. В случае с Сочи весь акцент делается исключительно на подготовку к Олимпийским Играм.

Работа по постепенному упрощению визовых формальностей, проводимая Черногорией, в случае с Сочи не должна ограничиваться исключительно периодом проведения Зимних Олимпийских Игр 2014 года. Для перспективного развития города как «туристского центра мирового уровня» гораздо важнее именно постолимпийский период с сохранением и расширением созданных преимуществ, особенно в отношении «визовой доступности».

Также важно обратить внимание на работу, проводимую Черногорией в отношении расширения количества рейсов, связывающих курортную территорию с другими государствами. А также, что самое важное, на деятельность по удешевлению тарифов на перелеты. В текущей ситуации нашего курорта даже локальные перелеты на небольшие расстояния оказываются дороже более «длинных» перелетов между зарубежными странами.

И четвертое направление- необходимо обратить внимание на опыт Черногории по дооснащению устаревших средств размещения современными конференц-залами, SPA, Wellness и яхт центрами. Он может оказаться крайне интересным и эффективным при применении, поскольку наличие значительного числа морально устаревших объектов характерно как для Черногории, так и для Сочи.

В заключение важно отметить, что созданная теоретическая модель оценки охватывает лишь базовые показатели, не касаясь более глубоких деталей, которые могут иметь место. Тем не менее, ее функциональность подтверждена на практике путем достаточно объективной оценки ведущих «мировых курортов» и курортных территорий, претендующих на это звание. Данный факт позволяет утверждать, что заданная методическая основа является работающим инструментом и посему может использоваться как для дальнейшей углубленной проработки, так и для практического применения. Как нам кажется, поставленные в работе задачи были решены в полном объеме. Результатом этого стала методика оценки, позволяющая устанавливать соответствие того или иного региона уровню «мирового туристского центра». Разработанная методика оценки является универсальной и может быть использована для оценки других курортов, как в России, так и за рубежом.

Публикации в ведущих рецензируемых журналах и изданиях, определенных ВАК

1. Демерчян, Н. С. Разработка комплексной модели оценки города Сочи как туристского центра мирового уровня [Текст] / Н.С. Демерчян // Обозрение прикладной и промышленной математики. М.: ОПиПМ, т. 17. - 2010. – Выпуск 6. – 0,4 п.л.

2. Демерчян, Н.С. Стратегия развития г. Сочи как курорта мирового уровня или туристской дестинации [Текст] / Н.С. Демерчян, М.А. Боков, А.С. Геворгян // Вестник Сочинского государственного университета туризма и курортного дела. - 2011. - Выпуск - 1(15) - 0,6 п. л. (авт. 0,4 п.л.)

Публикации в других изданиях

3. Демерчян, Н. С. Определение приоритетов развития г. Сочи на основе разработки комплексной модели оценки его соответствия туристским центрам мирового уровня [Текст] / Н.С. Демерчян // Сборник 3-ей научно-практической конференции кафедры менеджмента СГУТиКД- 2010 –Выпуск 3 -0,5 п.л.

4. Демерчян, Н. С. Проблемы повышение конкурентоспособности российского рынка туристических услуг на основе развития агротуризма [Текст] / Н.С.Демерчян, В.Г.Торосян, Н.А. Кещян // Теория и практика управления современной организацией - Сборник научных трудов кафедры менеджмента СГУТиКД - 2008 - Выпуск 3 .- 0,65 п. л. (авт. 0,4 п.л.)

5. Демерчян, Н. С. Современные методы управления СКО [Текст] / Н.С. Демерчян, В.Г. Торосян, Н.С. Кещян // Теория и практика управления современной организацией - Сборник научных трудов кафедры менеджмента. СГУТиКД – 2008. - Выпуск 3 .- 0,67 п. л. (авт. 0,4 п.л.)

6. Демерчян, Н. С. Современные угрозы развитию г. Сочи как туристского центра мирового уровня [Текст] /Н.С. Демерчян // Сборник 3-ей научно-практической конференции кафедры менеджмента СГУТиКД – 2010. – Выпуск 3. - 0,45 п.л.

7. Демерчян, Н. С. Проблемы развития малого предпринимательства города Сочи [Текст] / Н.С. Демерчян // Вестник Сочинского государственного университета туризма и курортного дела. - 2008. – Выпуск 1-2(3-4) - 0,4 п.л.