

УДК 334.726, 338.4 и 338.48

JEL D47, R10

DOI: <http://doi.org/10.25728/econbull.2024.1.4-arifullin>

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ИНФРАСТРУКТУРЫ ТУРИСТСКИХ БАЗ

Арифуллин Марат Венерович

*ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» (ГУУ), Москва, Россия
e-mail: marifullin@yandex.ru; SPIN-код:2183-7457; <https://orcid.org/0000-0002-2271-1458>*

Аннотация. Представленная статья продолжает цикл тематических публикаций, ранее подготовленных автором, посвященных вопросам организации управления качеством оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. Описан «советский» и современный опыт организации туристских баз. Приведена классификация и характеристики подобных объектов туристской инфраструктуры. В качестве удачного примера подобных объектов, рассмотрен, существовавший в «советский» период, ведомственный фонд туристских баз Министерства обороны бывшего СССР. Представленный материал может быть интересен практическим работникам сферы услуг, а также тем читателям, кто интересуется вопросами функционирования объектов спортивного туризма, обеспечения высокого качества обслуживания в гостиницах.

Ключевые слова: туристская база, управление качеством, качество услуг, инфраструктура спортивного туризма, туристские базы Министерства обороны СССР.

MODERN APPROACHES TO QUALITY MANAGEMENT TOURIST BASE INFRASTRUCTURE

Arifullin Marat Venerovich

*State University of Management (GUU), Moscow, Russia
e-mail: marifullin@yandex.ru; SPIN-код:2183-7457; <https://orcid.org/0000-0002-2271-1458>*

Abstract. The presented article continues the cycle of thematic publications previously prepared by the author on the organization of quality management of services in the field of hospitality and catering. Described "Soviet" and modern experience in organizing tourist bases. The classification and characteristics of such objects of tourist infrastructure are given. As a good example of organizing such facilities, the departmental fund of tourist bases of the Ministry of Defense of the former USSR was considered. The presented material may be of interest to practical workers in the service sector, as well as to those readers who are interested in the functioning of sports tourism facilities, ensuring high quality service in hotels.

Keywords: tourist base, quality management, quality of services, sports tourism infrastructure, tourist bases of the USSR Ministry of Defense.

Введение. В современных условиях при серьезной конкуренции высококачественные товары и услуги востребованы на рынке, представляют для потенциального покупателя (потребителя) большую ценность.

При выборе туристского объекта клиент обращает внимание на наличие инфраструктуры и ее качество. Это в полной мере может относиться и к объектам спортивного туризма: турбазам, лагерям и др.

Материалы и методы. Туристские базы - одна из распространенных форм специализированных коллективных средств размещения в отечественной туристической индустрии. Эти объекты традиционно ориентированы на приём и размещение туристов, которые занимаются активным отдыхом, совершают походы по пешеходным и водным маршрутам. Туристские базы, как специализированное коллективное средство размещения, относятся к группе коммерческих и социальных средств размещения туристов и путешественников [19] (рис. 1).



Рис. 1 Место туристских баз в структуре коллективных средств размещения [19]

По организации пребывания в них туристские базы делятся на:
 — сезонные (летние или зимние),
 — круглогодичные.

По видам активного туризма, организованным на туристских базах:

- пешие походы, включая пешие горные маршруты,
- походы по водным маршрутам,
- занятие экстремальным горным туризмом (альпинизмом и скалолазанием), занятие горнолыжным спортом.

Типовые услуги таких баз включают: предоставление ночлега, питание, прокат туристского снаряжения и спортивного инвентаря. Будучи предприятием гостиничного бизнеса, турбазы располагаются в сельской местности, в курортных зонах и регионах, традиционных для организации активного отдыха или спортивного туризма. Для размещения туристов на территории туристских баз могут использоваться капитальные строения гостиничного типа, либо сезонные помещения (летние домики, бунгало, шатры и т.д.), или обустраиваться места для организации палаточных лагерей. Туристские базы могут работать круглогодично, или открываться на время туристического сезона.

Традиционно туристские базы организовываются в начале и в конце популярных туристических маршрутов, или в местах их пересечения.

В случае, если маршрут похода начинался и заканчивался на турбазе, выбор идти, или не идти в поход, оставался за туристом. Если принималось решение не идти с группой в поход, а провести эти дни на турбазе, никто такого туриста с довольствия не снимал. В эти дни он мог питаться в столовой, а проводить время на свое усмотрение.

Главным отличием этих объектов от домов отдыха, пансионатов и баз отдыха является организация активного, или спортивного отдыха, включающего походы, экскурсии, соревнования по спортивному туризму. Клиентами туристских баз являются не только профессиональные спортсмены, но и туристы-любители. Подобные объекты являлись альтернативой в «советский» период самодеятельному туризму – где у туристов, как правило, был свой личный спортивный инвентарь (палатки, спальные мешки, байдарки, катамараны), уже имелся опыт самостоятельных пеших, или водных походов, а в походы эти люди ходили семьями, начиная со «студенческой скамьи».

Интересен опыт создания и функционирования подобных туристских объектов в рамках ведомственного фонда Министерства обороны бывшего СССР.

Для отдыха и оздоровления военнослужащих и членов их семей в стране, наряду с санаторно-курортными объектами, домами отдыха были открыты ведомственные туристские базы: «Кудепста», «Красная поляна», «Пятигорск», «Терескол», «Боровое», «Севастополь» (Черноморского флота), «Сухуми», «Теберда», «Приэльбрусье», «Иссык-Куль» (Среднеазиатского военного округа), «Янтарный берег» (Балтфлота), «Байкал», «Туркестан», турбаза Рижского Дома офицеров «Лиелупе» и др. География размещения этих объектов была самой широкой, преимущественно в курортных местах.



Рис. 2 Некоторые ведомственный туристские базы МО СССР
[фотография из открытого источника]

Наряду с традиционными туристскими базами, в системе МО СССР в 70-х – 90-х годах XXвека развивали и другой вид туристских баз – «плавтурбаза», не имевший аналогов в туристской отрасли нашей страны. С 1970-х по середину 1990-х годов Министерство обороны СССР (а затем его правопреемник Министерство обороны России) стало фрахтовать в Министерстве речного флота РСФСР в период

навигации пассажирские речные теплоходы, которые выполняли функцию плавучих туристических баз (ПТБ), на которых проводились специальные рейсы для сотрудников Минобороны по маршруту Москва — Астрахань — Москва, Москва — Ленинград (Санкт-Петербург) — Москва и др. В открытую продажу такие рейсы не поступали и путевки на них централизованно распределялись для членов семей военнослужащих. При этом, для сотрудников ведомства и членов их семей такие рейсы были бесплатными и финансировались из бюджета военного ведомства.

В разные годы в качестве плавучей турбазы Министерства обороны были такие суда как: трехпалубные теплоходы «Багратион» (1970-1980) и «Космонавт Гагарин» (1981-1991), трехпалубный теплоход «Рылеев» (выступавший в качестве Центральной плавтурбазы МО СССР в 1970-1991 гг.), современные четырехпалубные речные теплоходы «Лев Толстой» (1979-1980), «Советская Украина» (1980-1992) и «Василий Суриков» (1993-1994 год).



Рис. 3 Ведомственная плавучая туристская база МО СССР
[фотография из открытого источника]

Результаты. В переходный период, связанный с проведением в стране рыночных реформ, туристско-рекреационной сфере и социальному туризму уделялось мало внимания. На сегодня многие названные выше объекты спортивного туризма, как и бывшие пионерские лагеря, подведомственные Министерству обороны закрыты. Часть из них, по причине развала СССР, находится за границей (например, это бывшие Республики советской Прибалтики и Средней Азии), часть из-за отсутствия финансирования заброшено (например, бывшая турбаза Балтийского флота «Янтарный берег»). Надо признать, что с переходом нашей страны к рыночной экономике в России интерес к подобному виду активного отдыха объективно несколько снизился. Материально-технической базе объектов, вопросам обслуживания не уделяли достаточного внимания. На сегодня тренд в области отдыха на туристских базах: один краткосрочный, несложный («некатегорийный») поход на пару дней с ночевкой в палатке, весь остальной срок отдыха проходит в комфортных условиях проживания на территории турбазы.

В рыночных условиях в области менеджмента качества туризма значительное внимание стали уделять вопросам предоставления качественных услуг. В туристско-гостиничной сфере, общественном питании и сфере бытовых

услуг критерии качества отличаются от других видов бизнеса. В туристско-гостиничной сфере эти критерии более абстрактные, иногда довольно субъективные, хуже, чем в технической сфере поддаются нормативному описанию. Качество в сфере услуг сложнее оценить, здесь намного труднее проводить статистический и квалиметрический анализ выявленных нарушений, очень сильно влияние «человеческого» фактора на процесс грамотного оказания услуги. Здесь огромное значение имеет материально техническая база туристского объекта, его географическое месторасположение, состояние инфраструктуры, быстрота оказания услуг, соотношение цена/качество.

При оказании услуг на подобных туристских объектах спортивного профиля, передовой опыт по управлению качеством обслуживания находит отражение во внутренних корпоративных стандартах — внутренних нормативных документах туристских предприятий, описывающих различные сферы деятельности. Подобные документы разрабатываются, а затем периодически обновляются руководством в связи с изменениями внешней и внутренней среды, появлением новых технологий обслуживания, с этими разработанными документами знакомят персонал, на основе этих стандартов строится налаженная система профессионального обучения линейного обслуживающего персонала. [1, 3, 5, 13-16]

Не нужно думать, что подобные письменные стандарты в «советский» период на отечественных туристско-гостиничных объектах полностью отсутствовали. Под другими названиями (инструкции, положения, правила внутреннего трудового распорядка и др.) нормативное описание производственных процессов безусловно было. В условиях плановой экономики задачи перед туристской отраслью были несколько иные: обеспечение доступного отдыха, привлечение граждан к занятиям спортом, здоровому образу жизни, возможность одновременно разместить большое количество гостей в рамках имевшийся не очень богатой материально-технической базы объектов размещения. Наблюдался устойчивый дефицит номерного фонда (коечной вместимости, как тогда говорили), у людей в сезон не всегда была возможность приехать и без проблем поселиться на турбазе. При этом, отечественная гостиничная и санаторно-курортная отрасли весьма успешно выполняли важную социальную функцию по обеспечению отдыха, оздоровления и рекреации граждан. [17-20]

Выводы. В связи с изменением экономической, политической ситуации в мире, введением экономических санкций в отношении РФ, в нашей стране произошел пересмотр ценностных ориентиров. В связи с этим, возрождение интереса к спортивному туризму, пропаганда такого вида активного отдыха, организуемого на туристских базах с обновленной инфраструктурой и современными методами управления качеством услуг, может быть весьма полезно.

Литература

1. Арифиллин М.В. Гостиничные стандарты в России и за рубежом // Стандарты и качество. - 2007. - №10. - с. 44-47.
2. Арифиллин М.В. Организация санаторно-курортного обслуживания в силовых ведомствах СССР и РФ // Вестник МосУМВД России №6, 2007. - с. 111-112.
3. Арифиллин М.В. Оценка качества гостиничных услуг в системе силовых ведомств // Вестник МосУМВД России №2, 2007. - с. 106-109.

4. Арифиллин М.В. Состояние и проблемы ведомственного санаторно-курортного фонда - «силовых» министерств // *Современные аспекты экономики* №8(121), 2007. - с. 195-203.
5. Арифиллин М.В. Анализ состояния московского рынка гостиничных услуг и состояние ведомственного гостиничного фонда «силовых» министерств. Внедрение и применение внутренних стандартов качества в гостиничных цепях // *Вопросы обеспечения экономической безопасности России: межвузовский сборник научных трудов по материалам «круглого стола»* (28.05. 2007) - М.: Изд-во МосУ МВД России, 2008. - с. 128-132.
6. Арифиллин М.В. Сертификация гостиничного и санаторно-курортного фонда силовых ведомств // *Вестник МосУ МВД России* №5, 2008. - с. 170-172.
7. Арифиллин М.В. Вопросы повышения квалификации линейного персонала гостиничных предприятий в условиях кризиса (на примере ведомственного фонда «силовых» министерств) // *Научный вестник МГИИТ* №2(2), 2009. - с. 17-22.
8. Арифиллин М.В. Организация санаторно-курортного обслуживания военнослужащих и сотрудников «силовых» ведомств СССР и Российской Федерации // *Сервис в России и за рубежом* №1(11), 2009. - с. 11-20.
9. Арифиллин М.В. Отечественные ведомственные санаторно-курортные учреждения «силовых» министерств как часть туристско-рекреационного комплекса // *Научный вестник МГИИТ* №4(6), 2010. - с. 7-15.
10. Арифиллин М.В. Санаторно-курортные учреждения «силовых» ведомств как часть отечественного туристско-рекреационного комплекса // *Вопросы обеспечения экономической безопасности в кризисных условиях развития экономики России: сборник научных статей* - М.: Изд-во МосУ МВД России, 2011. - с. 62-72.
11. Арифиллин М.В. Современные стратегии развития гостиничных предприятий и возможность их применения для ведомственного фонда «силовых» министерств // *Экономическая безопасность России как основа национальной безопасности: сборник научных статей*. - М.: Изд-во МосУ МВД России, 2012. с. 60-72.
12. Арифиллин М.В. Формирование и современное состояние ведомственного гостиничного фонда «силовых» ведомств // *Человек, природа, общество и технологии: сборник трудов Национальной научно-практической конференции 16 декабря 2022 г.*, - М.: ГУУ, 2023. - с. 18-21.
13. Арифиллин М.В. Современные методы аудита качества услуг в индустрии гостеприимства // *Стандарты и качество*. - 2014. - № 2 (919). - с. 70-73.
14. Арифиллин М.В. Как обеспечить качество гостиничных услуг? // *Стандарты и качество*. - 2014. - № 6 (924). - с. 84-86.
15. Арифиллин М.В. Методы повышения эффективности независимых и сетевых гостиничных предприятий РФ // *Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. Сборник научных материалов и тезисов Международной научно-практической конференции. Москва (12-14.05.2009)*. - М.: Изд-во МГИИТ, 2009. - с. 59-64.
16. Арифиллин М.В., Бекетова О.Н., Фролов А.Л. Управление качеством гостиничных услуг: «новое» и «хорошо забытое старое» // *Современные тенденции, проблемы и пути развития физической культуры, спорта, туризма и гостеприимства: сборник научных трудов Международной научно-практической конференции (17.11.22)* - М.: МГУСиТ, 2022, с. 241-250.
17. Семенов В.С., Каминский И.М., Попова Н.А. Гостиничное хозяйство: Справ. пособие - М.: Стройиздат, 1985. с. 180.
18. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства: - М.: Высш. шк., 1988. с. 145-146.
19. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. - 2-е изд. - Мн.: Новое знание, 2001. - 216с.
20. Квартальнов В.А., Сенин В.С. Организация туристско-экскурсионного обслуживания): Учебное пособие - М.: Изд-во ИПК работников туристско-экскурсионных организаций ЦСТиЭ, 1987. с. 3.

References

1. Arifullin M.V. Hotel standards in Russia and abroad//Standards and quality. - 2007. - №10. - p. 44-47.
2. Arifullin M.V. Organization of sanatorium and resort services in the law enforcement agencies of the USSR and the Russian Federation// Bulletin of the Moscow State University of the Ministry of Internal Affairs of Russia No. 6, 2007. - p. 111-112.
3. Arifullin M.V. Assessment of the quality of hotel services in the system of law enforcement agencies//Bulletin of the Moscow State University of the Ministry of Internal Affairs of Russia No. 2, 2007. - p. 106-109.
4. Arifullin M.V. The state and problems of the departmental sanatorium-resort fund - "power" ministries//Modern aspects of the economy No. 8 (121), 2007. - p. 195-203.
5. Arifullin M.V. Analysis of the state of the Moscow market of hotel services and the state of the departmental hotel fund of "power" ministries. Implementation and application of internal quality standards in hotel chains//Issues of ensuring economic security of Russia: interuniversity collection of scientific works based on the materials of the round table (28.05. 2007) - M.: Publishing House of the Moscow State University of the Ministry of Internal Affairs of Russia, 2008. - p. 128-132.
6. Arifullin M.V. Certification of the hotel and sanatorium fund of law enforcement agencies// Bulletin of the Moscow State University of the Ministry of Internal Affairs of Russia No. 5, 2008. - p. 170-172.
7. Arifullin M.V. Issues of advanced training of linear personnel of hotel enterprises in a crisis (on the example of the departmental fund of "power" ministries)//Scientific Bulletin of MGIIТ No. 2 (2), 2009. - p. 17-22.
8. Arifullin M.V. Organization of sanatorium and resort services for military personnel and employees of the "power" departments of the USSR and the Russian Federation//Service in Russia and abroad No. 1 (11), 2009. - p. 11-20.
9. Arifullin M.V. Domestic departmental sanatorium-resort institutions of "power" ministries as part of a tourist and recreational complex//Scientific Bulletin of MGIIТ No. 4 (6), 2010. - p. 7-15.
10. Arifullin M.V. Sanatorium-resort institutions of "power" departments as part of the domestic tourist and recreational complex//Issues of ensuring economic security in crisis conditions of the development of the Russian economy: collection of scientific articles - M.: Publishing House of the Moscow State University of the Ministry of Internal Affairs of Russia, 2011. - p. 62-72.
11. Arifullin M.V. Modern strategies for the development of hotel enterprises and the possibility of their application for the departmental fund of "power" ministries//Economic security of Russia as the basis of national security: a collection of scientific articles. - M.: Publishing House of the Moscow State University of the Ministry of Internal Affairs of Russia, 2012. p. 60-72.
12. Arifullin M.V. Formation and current state of the departmental hotel fund of "power" departments//Man, nature, society, and technology: collection of works of the National Scientific and Practical Conference on December 16, 2022, - M.: GUU, 2023. - p. 18-21.
13. Arifullin M.V. Modern methods of auditing the quality of services in the hospitality industry//Standards and quality. - 2014. - № 2 (919). - p. 70-73.
14. Arifullin M.V. How to ensure the quality of hotel services ?//Standards and quality. - 2014. - № 6 (924). - p. 84-86.
15. Arifullin M.V. Methods of increasing the efficiency of independent and network hotel enterprises of the Russian Federation//Tourism industry: opportunities, priorities, problems and prospects. Collection of scientific materials and theses of the International Scientific and Practical Conference. Moscow (12-14.05.2009). - M.: Publishing House MGIIТ, 2009. - p. 59-64.

16. Arifullin M.V., Beketova O.N., Frolov A.L. Quality management of hotel services: "new" and "well-forgotten old" //Modern trends, problems and ways of developing physical culture, sports, tourism and hospitality: collection of scientific works of the International Scientific and Practical Conference (17.11.22) - M.: MGUSiT, 2022, p. 241-250.

17. Semenov V.S., Kaminsky I.M., Popova N.A. Hotel economy: Ref. manual - M.: Stroyizdat, 1985. p. 180.

18. Zubkov A.A., Chibisov S.I. Directory of a hotel worker: - M.: Vishaya shkola, 1988. p. 145-146.

19. Kabushkin N.I., Bondarenko G.A. Management of hotels and restaurants: Tutorial. - 2nd ed. - Minsk.: New knowledge, 2001. - p. 216.

20. Kwartalnov V.A., Senin V.S. Organization of tourist and excursion services: Textbook - M.: Publishing house of IPK employees of tourist and excursion organizations TsSTiE, 1987 p. 3.

Поступила в редакцию 3 апреля 2024 г.