

УДК 338.462

ПОТЕНЦИАЛЫ, ДЕФИЦИТЫ И ПУТИ РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО РЫНКА УСЛУГ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Байрамукова Фатима Алиевна,

Ессентукский институт управления, бизнеса и права, ул. Ермолова, 2, Ессентуки, Россия, 357601; e-mail: fbairamukova@mail.ru

Цель: разработка научно обоснованных принципов, а также практических рекомендаций по управлению развитием регионального рынка услуг и по созданию механизма повышения эффективности и качества оказываемых услуг в Ставропольском крае. *Обсуждение:* сложности в обеспечении качества и эффективности в сфере услуг обусловлены в первую очередь отсутствием современных систем качества на предприятиях, функционирующих в сфере услуг, отсутствием современной инфраструктуры, а также отсутствием единого, системного подхода в управлении развитием регионального рынка услуг. Выход из сложившейся ситуации может быть возможен только при активном участии и взаимодействии государства в лице органов власти всех уровней (в первую очередь региональных) и хозяйствующих субъектов. *Результаты:* разработан механизм повышения эффективности и качества услуг – это совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством. Потенциалы и дефициты развития сферы услуг Ставропольского края указывают на то, что более эффективное использование потенциала региона может дать возможность увеличения поступлений в бюджет всех уровней и, соответственно, повысить уровень социально-экономического развития Ставропольского края.

Ключевые слова: сфера услуг, региональный рынок услуг, механизм, качество, эффективность, потенциалы развития, дефициты развития.

DOI: 10.17308/meps.2015.2/1104

1. Введение

Качество и эффективность являются основополагающими принципами развития современной экономики. Необходимость повышения качества обслуживания и социально-экономической эффективности сферы услуг осо-

бенно остро проявляется в Ставропольском крае, на территории которого располагается особо охраняемый эколого-курортный регион Кавказские Минеральные Воды, являющийся крупным региональным рынком услуг. На сегодняшний день эффективность и качество услуг являются важнейшим конкурентным преимуществом, как отдельных предприятий сферы услуг, так и целых регионов и стран, что характерно для постиндустриального уклада экономики.

2. Оценка потенциалов и дефицитов развития регионального рынка услуг Ставропольского края

Для оценки конкурентоспособности Ставропольского края на рынке туристских и курортных продуктов необходимо проанализировать сильные и слабые стороны туристско-рекреационного комплекса края.

S (сильные стороны).

1. Важнейший туристский, рекреационный и курортный регион Российской Федерации, занимающий четвертое место по совокупности ресурсов (климат, рельеф, лечебные и бальнеологические ресурсы).
2. Расположение на территории Ставропольского края уникального курорта – Кавказские Минеральные Воды.
3. На территории края находятся ресурсы для предоставления различных видов туристских услуг населению (спортивно-экстремального, культурно-исторического, экологического, природного туризма и т.д.).
4. На территории края создана система образовательных учреждений, осуществляющих подготовку специалистов для сферы обслуживания населения.
5. Транспортная система, включающая два аэропорта (в городах Ставрополь и Минеральные Воды), сеть железнодорожных путей и автомобильных дорог.
6. Значительное количество санаториев с различными лечебно-профилактическими направлениями.
7. Сельскохозяйственная направленность края обеспечивает туристов качественными продуктами питания.
8. Постоянный поток инвестиций в туристско-рекреационный комплекс края.

W (слабые стороны).

1. Низкий уровень развития инфраструктуры туристско-рекреационного комплекса края.
2. Недостаточно эффективное использование имеющихся туристских и рекреационных ресурсов.
3. Низкий уровень качества сферы обслуживания населения.
4. Дисбаланс в развитии туризма в крае, отражающийся в однонаправленном развитии санаторно-оздоровительного комплекса.

5. Низкий уровень развития системы маркетинга курортного продукта.
6. Недостаточно развитая система туристских маршрутов на территории края.
7. Невысокое качество предоставляемых курортных услуг по сравнению с международной системой менеджмента качества.
8. Дефицит квалифицированных кадров как менеджеров, так и обслуживающего персонала.
9. Ориентация большинства туристских компаний края на выездной туризм.
10. Отсутствие гостиничной сети для различных категорий туристов.
11. Недостаточная развитость конгрессного туризма при наличии необходимого потенциала.
12. Низкий уровень развития культурной и досуговой компоненты курортной услуги.
13. Отсутствие системы мониторинга туристов и системы их учета.
14. Низкий уровень информации о курортном продукте края на российском и международном рынке курортных услуг.
15. Недостаточно развитая система контроля за использованием ресурсов минеральных вод и лечебных грязей.

О (возможности).

1. Привлечение постоянных инвестиций в Ставропольский край за счет денежных потоков в туристско-рекреационный кластер края.
2. Продвижение курортной услуги края на мировом рынке туристского продукта.
3. Создание сети малых гостиниц с разграниченной инфраструктурой предлагаемых услуг.
4. Расширение возможностей оказания курортной услуги населению за счет взаимовыгодного сотрудничества с соседними регионами (Карачаево-Черкесской Республикой, Кабардино-Балкарской Республикой, Краснодарским краем).
5. Улучшение уровня социально-экономического развития края за счет круглогодичного потока туристов и денежных средств.

Т (угрозы).

1. Угрозы, связанные с нарастающей конкуренцией со стороны соседних регионов и стран ближнего зарубежья.
2. Угрозы, связанные с отставанием развития инфраструктуры туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края от конкурентов на российском и мировом рынках курортных услуг.
3. Снижение занимаемой доли на внутреннем рынке курортных услуг из-за отсутствия маркетинговой стратегии развития туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края.

4. Угрозы, связанные с оттоком квалифицированных кадров из Ставропольского края из-за более высоких заработных плат в других регионах страны и за пределами государства.

Анализ сильных и слабых сторон Ставропольского края дает основание утверждать, что более эффективное использование сильного потенциала региона может давать возможность увеличения поступлений в региональный бюджет и соответственно повышение уровня социально-экономического развития Ставропольского края.

Из вышесказанного анализа сильных и слабых сторон экономики Ставропольского края можно утверждать о слабом использовании такого мощного туристско-рекреационного потенциала края, как особо охраняемый эколого-курортный субрегион Кавказские Минеральные Воды.

Экономика России в рыночных условиях предполагает усиленный рост развития сферы услуг. В ее перечень входят отрасли и предприятия, предназначенные для создания необходимых условий (как материального, так и нематериального характера) для обеспечения жизнедеятельности и восстановления здоровья человеческого капитала и функционирования производственных объектов.

Сфера услуг в экономике туристского региона и края становится одной из ведущих отраслей народного хозяйства, занимающейся оказанием новых форм и видов услуг различным категориям населения в зависимости от возрастных потребностей и улучшения условий, комфортности и качества жизни.

Сфера услуг является в настоящее время одной из важнейших составляющих экономики курортного региона, основной составляющей сферы туризма, от качественного функционирования которого зависит объем пополнения бюджета региона и повышение качества жизни населения.

К факторам, оказывающим влияние на размещение предприятий сферы услуг курортного региона, можно отнести:

- экономические;
- природные;
- туристские;
- социальные;
- технические;
- нормативно-правовые;
- технологические.

Для более обоснованного подхода к планированию стратегии управления рекреационным регионом и сферой услуг необходимо учитывать эти факторы, а также территориальные, рекреационные, социально-экономические особенности курортного региона.

На данном этапе развития экономики региона КМВ сфера услуг является одной из быстроразвивающихся и перспективных сфер экономики.

Она включает в себя широкое пространство предпринимательской деятельности: от торговли и транспорта до финансирования, страхования и посредничества самого разного рода.

Сфера услуг в экономике развитых стран занимает доминирующее место, также ее значение возрастает и в экономике России в целом, а особенно в экономике рекреационного региона КМВ. Но уровень развития сферы услуг России значительно отстает от аналогичного сектора экономики развитых стран, причем отставание происходит как по качеству оказываемых услуг, так и по количеству.

Плохое развитие сферы услуг позволяет говорить о трудностях в осуществлении ее социально-экономических функций. Это приводит к неполноценному участию этой отрасли в создании национального дохода, валового внутреннего продукта и валового регионального продукта, а также в снижении восстановительных факторов для воспроизводства человеческого капитала, что отрицательно сказывается и на других отраслях экономики.

Качество и стоимость предоставляемых курортных услуг за рубежом создают серьезную конкуренцию для туристских предприятий. Соответственно повышение конкурентоспособности рынка услуг рекреационного региона тесно связано с совершенствованием управления регионом.

В условиях рыночной конкуренции ситуация на рынке курортных услуг достаточно сложная:

- устаревшая материально-техническая база;
- низкий уровень сервиса;
- несоответствие качества оказываемых услуг уровню цен;
- низкий квалификационный уровень персонала;
- ухудшение финансового состояния;
- снижение коэффициента загрузки гостиничных номеров.

Все эти проблемы ведут к необходимости совершенствования управления сферой услуг в комплексе и гостиничным хозяйством и рекреационных услуг, и туристских услуг.

3. Пути совершенствования регионального рынка услуг Ставропольского края

Система управления сферой услуг должна включать не только решение поставленных выше проблем, но и рассматривать рекреационные ресурсы с позиции сохранения и воспроизводства природных благ особо охраняемого курортного региона.

Для совершенствования управления курортным регионом необходимо решить несколько задач:

- улучшить материально-техническую базу предприятий, оказывающих услуги населению, это как рекреационные услуги, так и услуги, сопряженные с ними;
- повысить уровень квалификации кадрового состава предприятий

лечебно-оздоровительных, туристских услуг и сферы обслуживания;

- повысить уровень сервиса и т.д.

Выполнение данных задач непременно ставит вопрос о потребности социально-экономического анализа эффективности как отдельных видов услуг, так и отдельных подотраслей сферы услуг.

Уровень развития, качество и доступность сферы услуг не всегда соответствуют потребностям населения. Органы местного самоуправления и региональные власти не создают должных условий для развития сферы услуг, предоставляемых населению.

Это проявляется в сокращении ресурсной базы ее развития и росте цен на предоставляемые услуги, в отсутствии конкуренции, в монополизации и криминализации сферы услуг, низком уровне качества предоставляемых услуг [1].

Повышение уровня качества сферы услуг ведет к улучшению уровня жизни населения, созданию новых рабочих мест, увеличению денежных потоков в бюджет в виде налогов, увеличению и сохранению клиентской базы, а соответственно, и объема реализации услуг, максимальному удовлетворению потребностей общества в услугах.

Предпринимательская деятельность в сфере услуг развивается в пределах определенной территории, в диапазоне которой сталкиваются интересы многих элементов управления и хозяйствования. Между объектами хозяйственной деятельности в сфере услуг и органами местной власти складываются многосторонние отношения.

Органы региональной и муниципальной власти ставят своей целью действенное функционирование предпринимательства в регионе, соответственно, создание новых рабочих мест, эффективное развитие инфраструктуры.

В связи с этим местное самоуправление заинтересовано в развитии сферы услуг, ориентируя предпринимательскую деятельность на удовлетворение потребностей населения, на усиление процесса воспроизводства. При этом региональная власть обладает немалыми ресурсно-управленческими рычагами для развития отрасли услуг.

Представители частного бизнеса, обладая целью получения прибыли и расширения деятельности организации, заинтересованы в развитии сектора услуг и более максимального удовлетворения потребностей потребителей.

По сути необходимо решить полиэдрическую и масштабную проблему максимального удовлетворения увеличивающихся потребностей населения. При этом необходимо иметь в виду современные требования развития потребностей, а также уровень покупательной способности населения.

Для решения данной проблемы, основываясь на принципах экономической теории и практическом опыте, необходимо решить основные задачи:

- внедрение актуализированных видов обслуживания;
- введение современных форм оказания услуг;
- увеличение количества предприятий, оказывающих услуги;
- внедрение и углубление инновационных процессов;
- стимулирование предпринимательской деятельности;
- стимулирование привлечения инвестиций как в отрасль, так и в регион;
- формирование соответствующего управления отраслью как на региональном, так и на федеральном уровне.

Для оценки социально-экономической эффективности услуг необходимо определить удовлетворенность потребителей, которая напрямую связана с качеством предоставляемых услуг.

Одной из серьезных проблем социального и экономического развития сферы услуг является качество предоставляемых услуг и уровень обслуживания. Это главный фактор, оказывающий влияние на степень развития сферы услуг и ее обособленный вес в экономике развитых стран. А также удовлетворенность клиентов становится одним из важнейших факторов конкурентного преимущества предприятия, оказывающего услуги, что является важной детерминантой сферы обслуживания.

Абрамовым С.С. предложено в понятии «качество услуги» дифференцировать две составляющие: качество результата (отражающее технические характеристики процесса производства услуги и продукции, технологию производства услуги, экологичность производства и результата) и качество сервиса (определяемое профессиональными, квалификационными и личностными характеристиками персонала, временем и удобством ожидания выполнения услуги), что дает возможность сервисным предприятиям упростить процедуру оценки качества услуги и сформировать собственную для каждого предприятия систему показателей. [1]

Под качеством услуги ученые предлагают понимать синтез качеств, необходимых для оказания услуги, и уровень сервиса, предлагаемого потребителю. В связи с этим социально-экономическую оценку качества можно рассмотреть с нескольких сторон:

- качество оказываемого сервиса;
- результат оказания услуги;
- уровень актуализации материально-технической базы.

При определении сущности качества услуг необходимо систематизировать свойства, характеризующие каждую экономическую категорию в области услуг, и выделить характерные признаки данной категории.

Рост качества оказываемых услуг напрямую влияет на ускорение социально-экономического развития региона, так как оказываемые качественные услуги приводят к постоянству клиентской базы потребителей. Влияния процесса развития сферы услуг на формирование экономики региона происходит под действием нескольких механизмов:

- пополнение бюджета региона в виде налогов и сборов;
- комплектование валового регионального продукта;
- создание новых рабочих мест;
- улучшение уровня жизни населения;
- развитие материально-технической базы предприятия.

4. Заключение

Исходя из вышесказанного, можно определить показатели развития сферы услуг в регионе:

- доля сферы услуг в создании валового регионального продукта;
- количество малых предприятий сферы услуг;
- объем налоговых поступлений от предприятий сферы услуг;
- объем инвестиций, направленных на развитие сферы услуг.

Указанные показатели показывают особое значение сферы услуг в экономике региона и государства в целом, причем рассматриваться они должны комплексно для определения максимальной социальной и экономической значимости сферы услуг.

Социально-экономическая эффективность инфраструктуры дает возможность судить об объеме инвестиционных поступлений в регион. Эффективность развития сферы услуг необходимо определять на нескольких уровнях управления:

- макроэкономическом уровне, то есть на уровне государства в целом;
- мезоэкономическом уровне, то есть на уровне отрасли и региона;
- микроэкономическом уровне, то есть на уровне отдельного предприятия.

Социально-экономическая эффективность услуг на уровне региона определяется в случаях:

- выяснения занимаемого места сферой услуг в экономике страны в целом и конкретного региона;
- при разработке стратегии развития сферы услуг;
- для определения доли сферы услуг при формировании бюджетов на всех уровнях;
- при оценке вклада сферы услуг в развитие малого и среднего предпринимательства.

В Ставропольском крае в сфере управления рекреационно-туристским комплексом большое количество проблем, обусловленных неэффективной системой управления, слабым уровнем контроля, неудовлетворительным финансовым положением, высоким уровнем конкуренции курортов соседних стран (Турция, Греция, Чехия, Египет и др.), неудовлетворительными внутренними коммуникациями, высоким уровнем износа основных средств и низким уровнем воспроизводства ресурсов, а также маркетинга туристско-рекреационного комплекса.

Основные факторы, обеспечивающие устройство эффективного управления туристско-рекреационным комплексом Ставропольского края:

- создание матричной региональной структуры управления рекреационно-туристским комплексом, способной более эффективно и качественно решать вопросы восстановления и развития рекреационно-туристского комплекса края;
- необходимость разработки системы оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления;
- модернизация кадрового состава, акцентируя внимание на компетенции маркетинга и менеджмента в области туризма и рекреации;
- организация сотрудничества и тесной взаимосвязи между отдельными структурами, осуществляющими свою деятельность в области туризма и рекреации, а также в сфере обслуживания населения, сопряженного с туристско-рекреационным комплексом края;
- необходимость финансовой поддержки со стороны государства;
- взаимодействие органов управления с представителями делового общества региона.

Реализация вышеназванных предложений позволит полностью реализовать поставленные цели в области повышения качества обслуживания населения и социально-экономической эффективности сферы услуг в Ставропольском крае в целом и в особо охраняемом эколого-курортном регионе Кавказские Минеральные Воды. Таким образом, реализация предложенного механизма будет способствовать процессу совершенствования качества обслуживания населения и социально-экономической эффективности сферы услуг, что позволит нивелировать дефициты и максимально эффективно использовать имеющиеся потенциалы развития региона. Итогом данного процесса должно стать комплексное развитие экономики и повышение уровня и качества жизни населения.

Список источников

1. Абрамов С.С. *Социально-экономическая эффективность сферы услуг и методы управления ею*: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Шахты, 2011.
2. Восканов М.Э. Выявление причин трансформации и обоснование факторов и векторов развития региональных социально-экономических систем // *Современная экономика: проблемы и решения*, 2014, no. 10 (58), с. 178-188.
3. Восканов М.Э. Стратегическое развитие региональных социально-экономических систем как основа повышения конкурентоспособности и эффективности экономики региона в условиях кризисов (на примере Кавказских Минеральных Вод) // *Международное научное издание «Современные фундаментальные и прикладные исследования»*, 2012. no. 1(4), с. 114-120.

POTENTIAL, DEFICITS AND WAYS OF REGIONAL MARKET SERVICES IN THE STAVROPOL REGION

Bayramukova Fatima Alievna, Assist. Prof.

Essentuki Institute of Management, Business and Law, Ermolova st., 2, Essentuki, Russia, 357601; e-mail: fbairamukova@mail.ru

Purpose: the article is devoted to development of scientific principles and practical recommendations for the management of development of the regional services market and to creation of a mechanism to improve the efficiency and quality of services in the Stavropol region. *Discussion:* difficulties in ensuring of the quality and efficiency in the services sector are mainly caused by the lack of modern quality systems at enterprises operating in the service sector, the lack of modern infrastructure and the lack of a unified, systematic approach to managing the development of the regional services market. Solution to these issues may be possible only with the active participation and cooperation of the State, represented by authorities at all levels (primarily regional), and businesses. *Results:* the mechanism of improving the efficiency and quality of services has been developed. It is a set of interrelated objects and subjects of management principles, methods and management functions at different stages of the product life cycle and levels of quality control. Potentials and deficits of development of service sector in the Stavropol Territory indicate that efficient use of the potential of the region can give the possibility of increasing revenues at all levels and, therefore, increase the level of socio-economic development of the Stavropol Territory.

Keywords: service, regional market services, mechanism, quality, efficiency, potential development, deficits development.

Reference

1. Abramov S.S. *Sotsial'no-ekonomicheskaya effektivnost' sfery uslug i metody upravleniia eiu* [Socio-economic efficiency of services and methods of its management] : avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk. Shakhty, 2011. (In Russ.)
2. Voskanov M.E. Vyavlenie prichin transformatsii i obosnovanie faktorov i vektorov razvitiia regional'nykh sotsial'no-ekonomicheskikh sistem. *Sovremennaia ekonomika: problemy i resheniia*, 2014, no. 10(58), pp. 178-188. (In Russ.)
3. Voskanov M.E. Strategicheskoe razvitie regional'nykh sotsial'no-ekonomicheskikh sistem kak osnova povysheniia konkurentosposobnosti i effektivnosti ekonomiki regiona v usloviakh krizisov (na primere Kavkazskikh Mineral'nykh Vod). *Mezhdunarodnoe nauchnoe izdanie «Sovremennye fundamental'nye i prikladnye issledovaniia»*, 2012. no. 1(4), pp. 114-120. (In Russ.)