

На правах рукописи

Богданова Виктория Геннадьевна

**УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ СФЕРЫ УСЛУГ
ИНТЕГРИРОВАННОГО ГОРНОКЛИМАТИЧЕСКОГО
КУОРТА РОССИИ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексами – сфера услуг)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Москва – 2020

Диссертация выполнена на кафедре управления в международном бизнесе и индустрии туризма ФГБОУ ВО «Государственный университет управления»

Научный руководитель:

Жукова Марина Александровна

доктор экономических наук, профессор,
профессор кафедры управления в
международном бизнесе и индустрии туризма
ФГБОУ ВО «Государственный университет
управления»

Официальные оппоненты:

Бушуева Ирина Викторовна

доктор экономических наук, профессор,
директор Высшей школы туризма и
гостеприимства (на правах института) ФГБОУ
ВО «Российский государственный
университет туризма и сервиса»

Сердюкова Надежда Константиновна

кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры гостиничного и ресторанного
бизнеса ФГБОУ ВО «Сочинский
государственный университет»

Ведущая организация:

ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы
народов»

Защита состоится «28» декабря 2020 г. в 14:00 часов на заседании диссертационного совета Д.212.049.07 при ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» по адресу: 109542, г. Москва, Рязанский проспект, д. 99, главный учебный корпус, зал заседаний диссертационных советов ГУУ.

С диссертацией и авторефератом можно ознакомиться в библиотеке и на сайте ФГБОУ ВО «Государственный университет управления»: <http://www.guu.ru>. Объявление о защите и автореферат диссертации размещены на сайте ВАК Министерства науки и высшего образования РФ: <https://vak.minobrnauki.gov.ru>.

Отзывы на автореферат, заверенные печатью, просим направлять по адресу университета.

Автореферат разослан «_»_____2020 г.

Ученый секретарь

диссертационного совета Д.212.049.07
кандидат экономических наук, доцент



М. В. Мальцева

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Современные тенденции на мировом туристском рынке нацеливают на повышение конкурентоспособности туристского продукта и обновление приоритетных туристских территорий.

Развитие туризма в Российской Федерации направлено на формирование и продвижение качественного отечественного туристского продукта и обеспечение доступности услуг. Основными задачами являются обеспечение конкурентоспособности и доступности российского туристского продукта, а также повышение эффективности системы управления туризмом.

Туристский рынок Российской Федерации, в частности горнолыжный, обладает значительным потенциалом и играет важную роль в социально-экономическом развитии как страны в целом, так и субъектов Российской Федерации. Главным социально-экономическим эффектом развития туризма является увеличение рабочих мест и доходов населения, занятого в этой сфере деятельности. Горнолыжный туризм является одним из основных элементов в экономике Краснодарского края. Развитие горноклиматических курортов сопровождается ростом занятости населения, совершенствованием инфраструктуры и популяризацией региона в условиях высокой конкуренции, современных вызовов и потребностей.

Причинами, сдерживающими развитие горнолыжной индустрии в России, являются: недостаток туристской инфраструктуры международного уровня сервиса; неудовлетворительное техническое состояние отдельных горнолыжных комплексов, в частности, подъемников и канатных дорог; недостаточное импортозамещение инфраструктурного оборудования, спортивного инвентаря и других товаров горнолыжного туризма; завышенная стоимость оказываемых услуг.

Для обеспечения лидирующих позиций на рынке и конкурентоспособности российского туристского продукта необходимо повышать уровень сервиса, оптимизировать качество и стоимость оказываемых услуг, совершенствовать систему управления сферой услуг в условиях развития «цифровой» экономики.

На современном этапе для горнолыжного сектора туристского рынка традиционные управленческие методы уже не являются достаточно эффективными. Следует совершенствовать управление сферой услуг путем создания и развития интегрированных горноклиматических курортов – курортов нового поколения.

Изложенное обуславливает необходимость обоснования и внедрения эффективной системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта в России, что определяет актуальность темы диссертации, ее научную и практическую значимость.

Степень разработанности темы исследования. Методологическим вопросам теории организации, управления, маркетинга и повышения конкурентоспособности посвящены труды авторов: Г.Л. Азоева, В.Н. Еремина,

С.В. Карповой, А.А. Клименко, Т.В. Колосовой, Г.Р. Латфуллина, И.В. Липсица, О.К. Ойнера и др.

Среди зарубежных авторов теоретико-методологическим и практическим проблемам управления в сфере туризма посвящены труды таких ученых, как И. Ансофф, Ф. Котлер, Ж.Ж. Ламбен, М.Х. Мескон, Д. Норт, М. Портер, Р. Чумпитас, И.Шулинг и др.

Исследованию вопросов управления сферой услуг посвящены работы авторов: И. В. Бушуевой, О. И. Вапнярской, Е.А. Гаврилова, М.А Жуковой, Н.А. Зайцева, Н.В. Королева, Т. М. Кривошеевой, Т. П. Левченко, Н. А. Платоновой, Н. К. Сердюковой, А.Д. Чудновского и др.

Вопросы теории и методологии статистического исследования широко освещены в работах О.Э. Башиной, М. В. Богдановой, Г.Л. Громыко, Т.А. Дубровой, И.И. Елисеевой, М.В. Карманова, Д. А. Ловцова, В.С. Мхитаряна, М.Г. Назарова, Б.Т. Рябушкина, А.Е. Суринова и др.

При этом, как показал анализ научных работ в рецензируемых зарубежных и российских изданиях, вопросам управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России уделено недостаточно внимание, что обуславливает актуальность выбранной темы диссертационного исследования.

Нормативно-правовую основу исследования составили законодательные акты РФ, «Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» и другие основополагающие документы.

Целью диссертации является повышение эффективности управления сферой услуг, предоставляемых на горноклиматических курортах, на основе разработки теоретических положений и научно-методического обеспечения создания и развития интегрированного горноклиматического курорта в России.

Для достижения поставленной цели потребовалось решение следующих **научных задач**, определивших логическую структуру и последовательность диссертационного исследования:

- разработать типологию горноклиматических курортов мира с наиболее конкурентоспособной сферой услуг;
- определить понятие «интегрированный горноклиматический курорт» и разработать модели интегрированного горноклиматического курорта и его управления с учетом выделенных факторов, определяющих конкурентоспособность сферы услуг;
- провести системный анализ современных тенденций развития сферы услуг интегрированных горноклиматических курортов и их потенциала в совершенствовании российской индустрии туризма;
- разработать и реализовать программу выборочного обследования туристов по оценке потребительских предпочтений в сфере услуг российских интегрированных горноклиматических курортов;
- разработать концептуально-логическую модель системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России и индикатор эффективности управления развитием сферы услуг

интегрированного горноклиматического курорта, а также определить методические предложения и практические рекомендации по развитию сферы услуг российского интегрированного горноклиматического курорта;

- обосновать применение научно-методических средств оценки и прогнозирования вероятного туристопотока в результате реализации моделей и алгоритмов организации и управления сферой услуг российского интегрированного горноклиматического курорта и выполнение краткосрочного прогноза потока туристов Курорта Красная Поляна.

Объектом исследования является интегрированный горноклиматический курорт Российской Федерации.

Предметом исследования являются организационно-экономические отношения на рынке услуг интегрированных горноклиматических курортов и научно-методическое обеспечение управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта.

Теоретической основой исследования послужили научные публикации отечественных и зарубежных авторов в области теории сферы услуг, организации, управления, маркетинга и повышения конкурентоспособности, статистических исследований в сфере услуг в туристском секторе.

Методологической базой исследования является системный подход, методы оценки эффективности сложных систем, факторный анализ, дисперсионный анализ, методы сводки и группировки, анализа эмпирических рядов распределения, многомерной классификации и построения многомерных средних, анализа временных рядов и прогнозирования, метод экстраполяции, адаптивные методы, а также табличный и графический методы анализа. Для обработки статистических данных использовались пакеты прикладных программ: MS Excel, Statistica 10.0, IBM SPSS Statistics 21.

Область исследования. Диссертационное исследование соответствует специальности 08.00.05– «Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг)» Паспорта специальностей ВАК РФ (экономические науки) по следующим предметным областям: 1.6.123.Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг; 1.6.125.Повышение эффективности использования рыночных инструментов в сфере услуг.

Информационная база исследования формировалась на основе данных информационных систем Федеральной службы государственной статистики и ее территориальных подразделений, Федерального агентства по туризму, Министерства курортов и туризма Краснодарского края, международных организаций, электронных ресурсов сети Интернет, статей и материалов конференций. Учитывались требования нормативных правовых актов, руководящих документов Правительства Российской Федерации, ГОСТов.

Научная новизна результатов диссертационного исследования заключается в применении системного подхода и формально-логической разработке теоретических положений и научно-методического обеспечения

управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России.

В результате решения научных задач лично автором получены **новые научные результаты**, выносимые на защиту:

1. Обоснована продуктивная многомерная кластеризация горноклиматических курортов, базирующаяся на применении множества прагматических признаков классификации, определяющая четыре базовых инфраструктурных кластера и типологию горноклиматических курортов мира с наиболее конкурентоспособной сферой услуг (с.16-22) [п. 1.6.123 Паспорта специальности ВАК].

2. Определено понятие «интегрированный горноклиматический курорт» и разработаны концептуально-вербальные модели организации интегрированного горноклиматического курорта и его управления, учитывающие внутренние (ресурсный потенциал, стратегия развития курорта, целевая аудитория) и внешние (политико-правовые, экономические, экологические и др.) факторы, определяющие конкурентоспособность сферы услуг (с.38-42) [п. 1.6.125 Паспорта специальности ВАК].

3. Обоснована система показателей оценки конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов, характеризующих политико-экономическую стабильность страны, состояние и развитие интегрированных горноклиматических курортов, и предметно-ориентированный интегральный индикатор конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов, обеспечивающие формальное определение рейтинга курортов на международном уровне (с.46-52, 56-62) [п. 1.6.123 Паспорта специальности ВАК];

4. Разработана концептуально-логическая модель системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России, определяющая рациональную стратегию и регулирующие мероприятия в отношении экономических, информационных и организационно-правовых механизмов функционирования курорта и продвижения услуг, а также алгоритм ее реализации на базе обоснованной системы принципов (комплексность, инновационность, уникальность, прибыльность, конкурентность), включающая численный индикатор и критерий эффективности (рентабельности) управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта (с.90-98) [п. 1.6.125 Паспорта специальности ВАК].

5. Обоснованы научно-методические предложения и практические рекомендации по инновационному развитию сферы услуг российского интегрированного горноклиматического курорта на основе предложенной конфигурации цифровой трансформации он-лайн системы управления Курортом Красная Поляна и разработана методика оценки и прогнозирования вероятного туристопотока с учетом внедрения разработанной концептуально-логической модели системы управления развитием сферы услуг, включающая три основных этапа: моделирование временного ряда потока туристов с расчетом критерия Дарбина-Уотсона, прогнозирование уровней временного ряда потока туристов,

анализ полученных результатов (с.99-113, 113-123) [п. 1.6.123 Паспорта специальности ВАК].

Теоретическая значимость результатов исследования состоит в развитии теории сферы услуг – в части совершенствования он-лайн системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта в условиях цифровизации; формальной разработки методик и алгоритмов управления развитием сферы услуг; оценки и прогнозирования вероятной целевой аудитории.

В рамках этого определено понятие «интегрированный горноклиматический курорт»; разработана программа выборочного обследования по оценке потребительских предпочтений в сфере услуг российских интегрированных горноклиматических курортов; сформирована и дополнена система показателей оценки конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов; разработана продуктивная кластеризация горноклиматических курортов; разработаны методики предметно-ориентированных интегральных индикаторов конкурентоспособности горноклиматического курорта и эффективности управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта.

Практическая значимость и внедрение результатов исследования.

Результаты исследования доведены до прикладных методик расчета численных показателей (индикаторов) и практических рекомендаций по совершенствованию он-лайн системы управления курортом в условиях цифровизации и могут быть использованы Федеральной службой государственной статистики, Федеральным агентством по туризму, Министерством курортов и туризма Краснодарского края для оценки и мониторинга сферы услуг горноклиматических курортов.

Теоретические и теоретико-прикладные результаты исследования были внедрены в практическую деятельность Курорта Красная Поляна (в частности, при ребрендинге курорта Горки Город), а также включены в НИР «Инфосфера-20» ФГБОУ ВО «Российский государственный университет правосудия» и используются в учебном процессе ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» при чтении дисциплин «Инновационный менеджмент в сфере услуг», «Стратегический менеджмент в индустрии туризма и гостеприимства», «Маркетинговые исследования».

Степень достоверности, апробация результатов исследования.

Основные положения диссертационной работы рассматривались и получили одобрение на трёх Международных научно-практических конференциях, включая: XVII Международную научно-практическую конференцию «Инновационные, информационные и коммуникационные технологии – ИНФО-20» (1 – 10 октября 2020 г.) ВШЭ; II Международную научно-практическую конференцию «Трансформация национальной социально-экономической системы России» (22 ноября 2019 г.) РГУП; 23-ю Международную научно-практическую конференцию «Актуальные проблемы

управления – 2018» (14 – 15 ноября 2018) ГУУ; а также на XXVII Международной научной конференции молодых ученых «Ломоносов» (13 – 17 апреля 2020) МГУ им. М. В. Ломоносова и 33-й Всероссийской научной конференции молодых ученых «Реформы в России и проблемы управления – 2018» (18 – 19 апреля 2018 г.) ГУУ.

Публикации. Основные результаты исследования опубликованы в 10 работах общим объемом 4,6 п.л. (авторский объем – 3,4 п.л.), включая 4 работы в периодических научных журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России общим объемом 2,5 п.л. (авторский объем – 1,9 п.л.).

Структура и объем работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложений. Текст работы изложен на 150 страницах и включает 31 рисунок, 17 таблиц. Список литературы содержит 101 источник.

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Введение

Глава 1. Теоретические основы организации и управления сферой услуг интегрированных горноклиматических курортов

1.1. Классификация горноклиматических курортов и их роль в оздоровлении общества

1.2. Факторы, влияющие на формирование сферы услуг горноклиматических курортов

1.3. Интегрированный горноклиматический курорт: понятие, модели организации и управления

Выводы по главе 1

Глава 2. Системный анализ современных тенденций развития сферы услуг интегрированных горноклиматических курортов и их потенциала в совершенствовании российской индустрии туризма

2.1. Сравнительный анализ конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов

2.2. Основные направления развития сферы услуг интегрированных горноклиматических курортов в мире

2.3. Выборочное обследование потребительских предпочтений в сфере услуг российских интегрированных горноклиматических курортов

Выводы по главе 2

Глава 3. Разработка научно-методического обеспечения развития сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России

3.1. Концептуально-логическая модель системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России

3.2. Методические предложения и практические рекомендации по развитию и продвижению сферы услуг российского интегрированного горноклиматического курорта

3.3. Методика оценки вероятного туристопотока в результате реализации моделей и алгоритмов организации и управления сферой услуг горноклиматического курорта

Выводы по главе 3

Заключение

Список литературы

Приложения

III. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Обоснована продуктивная многомерная кластеризация горноклиматических курортов, базирующаяся на применении множества прагматических признаков классификации, определяющая четыре базовых инфраструктурных кластера и типологию горноклиматических курортов мира с наиболее конкурентоспособной сферой услуг.

Для систематизации и определения места горноклиматических курортов Российской Федерации в мировой индустрии туризма необходима комплексная классификация горноклиматических курортов по основным признакам, важность разработки которой подчеркивается и в «Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 г.».

Анализ технической документации и публикаций российских и зарубежных авторов показал отсутствие комплексной классификации горноклиматических курортов, что делает эту задачу первоочередной. На рисунке 1 представлена классификация горноклиматических курортов мира. В результате многомерной классификации горноклиматических курортов были выделены 4 инфраструктурных кластера, в первый из которых вошли курорты с наименьшей обеспеченностью инфраструктурой, а в четвертый, напротив, лидеры горноклиматической индустрии (таблица 1).

Таблица 1 – Средние значения показателей горноклиматических курортов

Наименование показателя	Кластер 1	Кластер 2	Кластер 3	Кластер 4
Общая протяженность трасс, км	215,6	262,1	330,7	421,4
Количество подъемников, ед.	52	74	80	93
Перепад высот, м	1906,6	994,9	1427,8	2147,0
Стоимость ски-пасса за неделю, евро	273,7	283,5	297,6	302,8

В первый кластер вошли 19 горноклиматических курортов: два курорта Российской Федерации, пять курортов Швейцарии, пять курортов Австрии и семь курортов Франции. Второй кластер составили в основном горноклиматические курорты Австрии, Андорры и Швейцарии. Третий кластер является самым наполненным, в него вошли 26 горноклиматических курортов, значения изучаемых показателей по которым являются также достаточно высокими. Основу кластера составляют горноклиматические курорты Австрии (39,1%). Четвертый кластер представлен горноклиматическими курортами с наилучшими показателями инфраструктуры: три курорта Швейцарии, три курорта Австрии, три курорта Италии и два французских курорта.

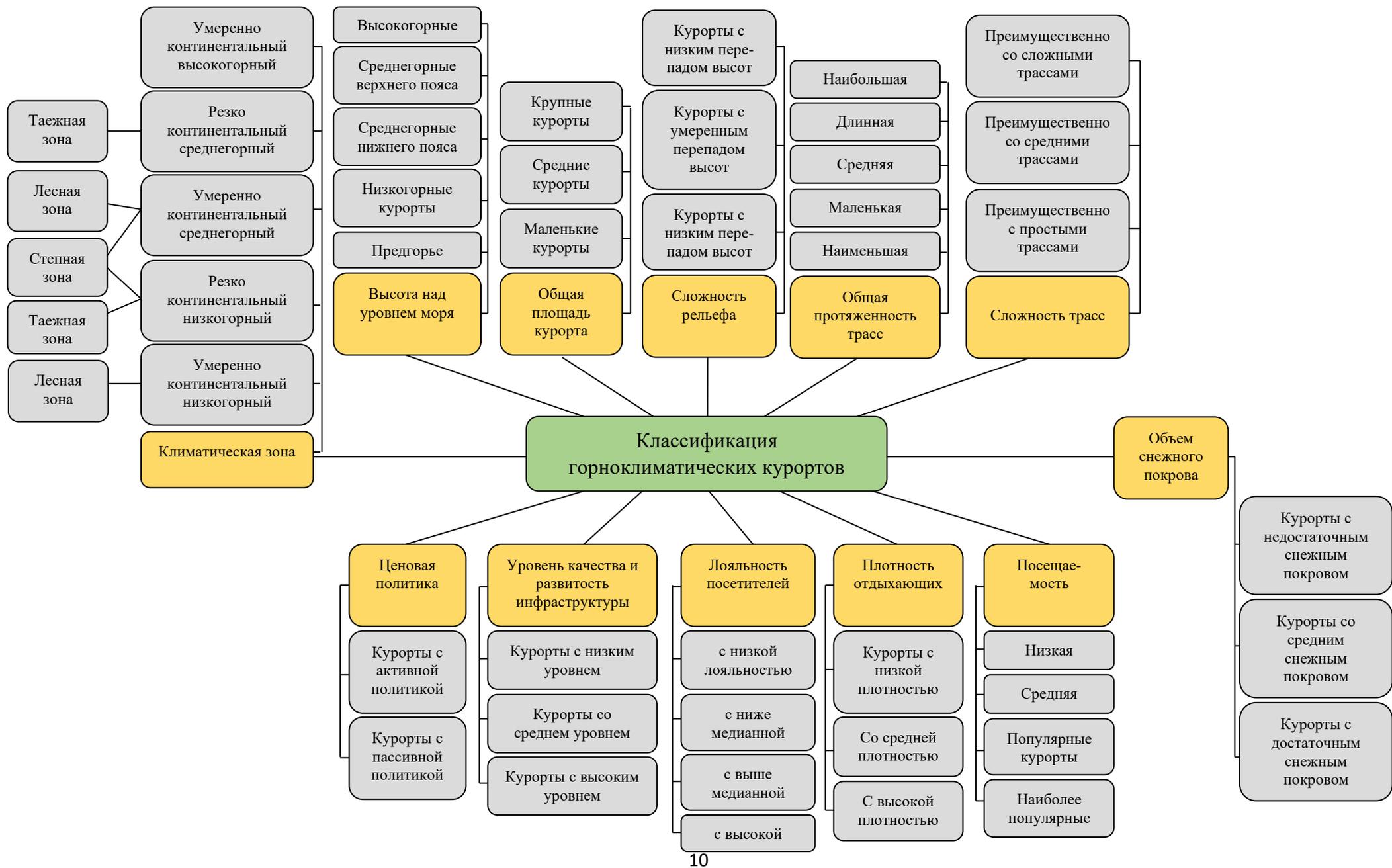


Рисунок 1 – Классификация горноклиматических курортов мира

Значения всех показателей горнолыжных курортов первого кластера намного ниже, чем четвертого (по двум показателям из четырех в 2 раза). Состав кластерных групп приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Состав кластерных групп

Наименование кластера	Количество стран	Состав кластера
Кластер 1	19	БАД Гастайн, Зельден, Майрхофен, Монтафон, Целль-ам-Циллер, Сильвретта, Красная Поляна, Роза Хутор, Ле Карроз, Лез Арк, Самоён, Ле Гран Массиф, Валь Д'Изер, Ле Дез Альп, Гштаад, Ле Даблере, Давос, Флимс, Виллар
Кластер 2	17	Альпендорф и Флахау, БАД Хофгастайн, Вестендорф, Санкт-Антон, Кирхберг, Альпбах, Зелль, Канилло, Энкамп, Грандвалира, Пас Де Ла Каса, Аспен, Самнаун, Торгон, Шаспуссин, Ароза, Хакуба
Кластер 3	26	Инсбрук, Капрун, Влле Д-Аоста, Парадикси, Брид Ле Бен, Серфаус-Фисс-Ладис, Хопфгартен, Ишгль, Хинтерглемм, Эльммау, Сан Сикарио, СоузД'Улькс, Чезана Сансикарио, Межев, Серр-Шевалье, Морзин, Мерибель, Ле Же, Шапери Ле Крозет, Давос КлостерсПарсенн, Понтрезина, Санкт-Мориц, Шампери, Вистлер, Оре, Интерлакен
Кластер 4	11	Адельбоден, Альп Д'Юэз, Вербье, Церматт, Валь Гардена, Мадонна ди Кампильо, Ля Плань, Китцбюэль, Сестриере, Вильдер Кайзер, Заальбах-Хинтерглемм

Как показала выполненная типологизация горноклиматических курортов, курорты Российской Федерации отстают по уровню обеспеченности инфраструктурой по сравнению с наиболее крупными игроками мировой горноклиматической индустрии. Тем не менее, такие наиболее крупные горноклиматические курорты России, как Роза Хутор и Курорт Красная Поляна обладают высоким потенциалом для развития и расширения аудитории как внутреннего, так и въездного туризма. Сформировать конкурентоспособный российский туристский продукт можно только модернизируя инфраструктуру и расширяя объем оказываемых услуг.

2. Определено понятие «интегрированный горноклиматический курорт» и разработаны концептуально-вербальные модели организации интегрированного горноклиматического курорта и его управления, учитывающие внутренние (ресурсный потенциал, стратегия развития курорта, целевая аудитория) и внешние (политико-правовые, экономические, экологические и др.) факторы, определяющие конкурентоспособность сферы услуг.

Сфера услуг горноклиматических курортов представляет собой совокупность отраслей экономики, предоставляющих рекреационные, физкультурно-оздоровительные и спортивные, образовательные, социально-

культурные, развлекательные и игровые услуги населению, а также услуги делового управления, здравоохранения, торговли, транспорта, связи, бытового обслуживания, размещения, общественного питания и личного характера.

Основными элементами организационной структуры сферы услуг горноклиматического курорта являются исполнитель, потребитель и услуга как рыночный продукт, при этом к функциям исполнителя услуг будем относить производство и предоставление услуг, а к функции потребителя – соответственно их потребление (рисунок 2).



Рисунок 2 – Модель организации сферы услуг горноклиматического курорта

Услуги, предоставляемые на горноклиматическом курорте, в зависимости от возможностей исполнителя подразделяются на услуги активных и пассивных видов отдыха. Услуги активных видов отдыха включают такие группы услуг, как основные и дополнительные услуги, и подразумевают собой физкультурно-оздоровительные и развлекательные услуги. Услуги пассивных видов отдыха включают обеспечивающие услуги и услуги средств размещения.

Еще одним подходом в классификации сферы услуг является деление услуг в зависимости от критерия потребностей туристов на услуги по производству материальных и нематериальных благ. К услугам по производству материальных благ следует относить бытовое обслуживание, транспортные услуги, услуги связи и другие услуги. Услуги по производству нематериальных благ охватывают услуги образования, здравоохранения, физической культуры и спорта, искусства и другие услуги.

В результате анализа факторов, влияющих на формирование сферы услуг горноклиматических курортов, были выделены две группы факторов: внешние и внутренние. Внутренние факторы включают стратегию развития курорта, его ресурсный потенциал и целевую аудиторию. Внешние факторы с учетом тенденций, прослеживающихся в современном обществе, условно можно

разделить на шесть основных подгрупп: экономические, социокультурные, политико-правовые, экологические, технологические и санитарно-эпидемиологические.

На рисунке 3 представлены направления развития сферы услуг горноклиматических курортов Краснодарского края по основным зонам с учетом нормативных правовых актов.

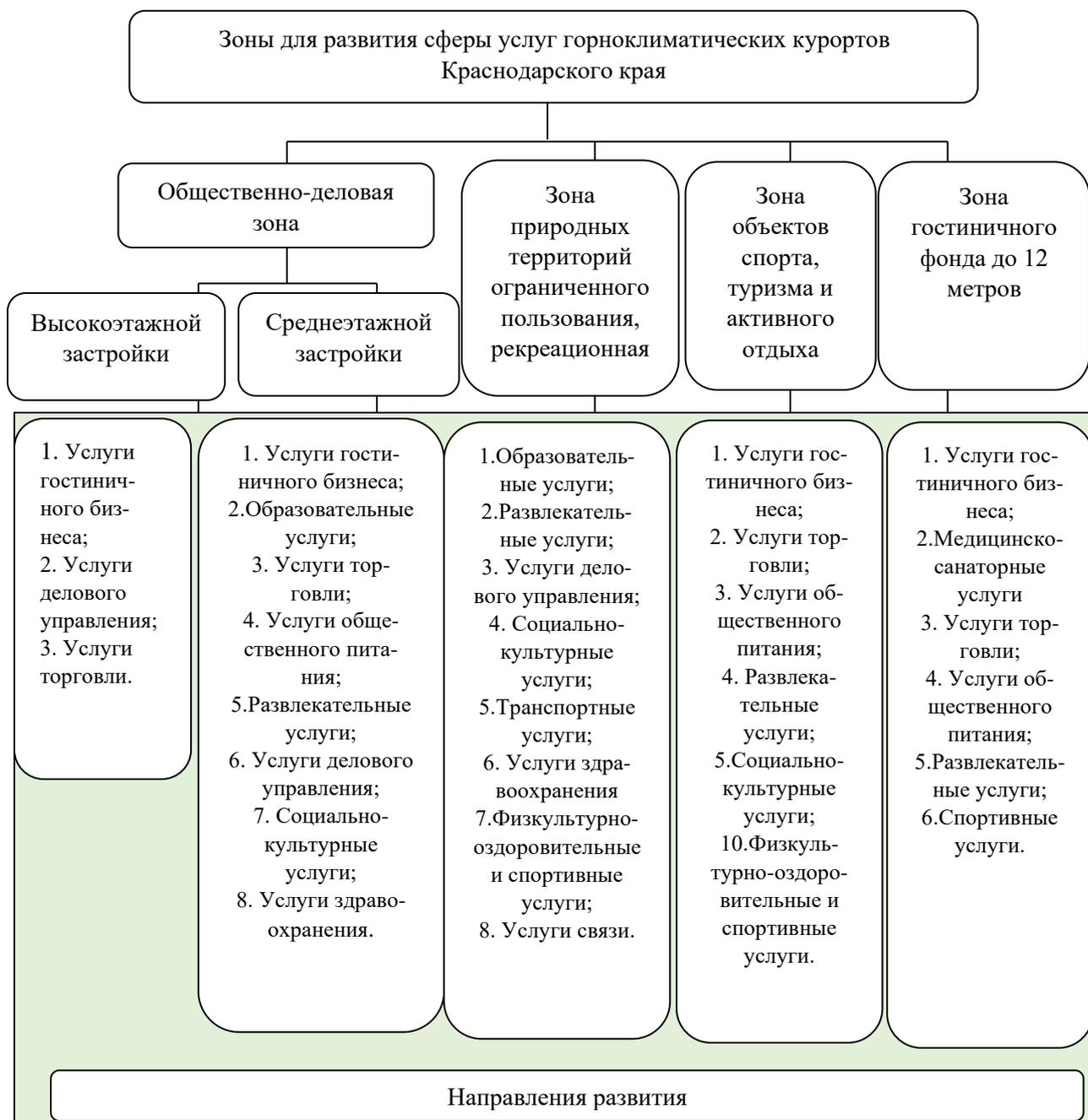


Рисунок 3 – Направления развития сферы услуг горноклиматических курортов Краснодарского края по основным зонам с учетом нормативных правовых актов

Анализ современных тенденций развития курортов показал, что перспективным направлением является внедрение развлекательно-игровой

индустрии высокого качества в модель горноклиматического курорта, что значительно повышает его конкурентоспособность посредством роста спроса различных сегментов общества на услуги курорта. В связи с этим, формирование интегрированного горноклиматического курорта с высоким качеством услуг и оптимальными ценами представляет значительный интерес с точки зрения его развития.

Основываясь на выполненной систематизации существующих знаний в области интегрированных курортов, в диссертационном исследовании под интегрированным горноклиматическим курортом будет пониматься комплексный всесезонный центр спорта, отдыха и развлекательных активностей с конкурентоспособным туристским продуктом, в котором обеспечивается координация функционирования и развития общественно-деловой, инфраструктурной, туристской и гостиничных зон, позволяющая обеспечить рациональное использование инвестируемых ресурсов для непрерывного и качественного предоставления соответствующих зональных услуг потребителям.

На рисунке 4 приведена авторская модель интегрированного горноклиматического курорта, базирующаяся на принципах многоаспектности, всесезонности, экологичности, доступности и принципе высокого качества.

Разработанная модель интегрированного горноклиматического курорта подразумевает наличие двух основных компонент: игровой и неигровой, при этом наличие игровой зоны не является основной, она представляет одну из множества развлекательных услуг.

Однако, несмотря на это, казино способно внести существенный вклад в развитие интегрированного курорта, доходность от которого может быть инвестирована в неигровые объекты, которые в противном случае могут быть не устойчивыми. Неигровая компонента в основном акцентируется на спортивном туризме, семейном туризме, оздоровительном туризме, MICE туризме и цифровом туризме, при этом первые два вида туризма являются приоритетными в связи с достаточной представительностью данных кластеров туристов.

В связи с тем, что модель интегрированного курорта подразумевает наличие большого количества туристов, помимо специализированных активов, таких как, например, спортивное оборудование и инвентарь, конференц-залы и другие, в качестве дополнительных удобств необходим целый ряд торговых точек и заведений общественного питания. При этом ассортимент и широта предложений подобных заведений создают магнитный эффект, который способен повысить конкурентное преимущество и престиж интегрированного курорта в целом.

Управление интегрированным курортом включает внутреннее и внешнее управление. Эффективная организационная культура является одним из ключевых компонентов внутреннего управления, которая влияет на успешность курорта в целом, а также имеет большое значение в формировании и реализации стратегии курорта и определении ее эффективности.

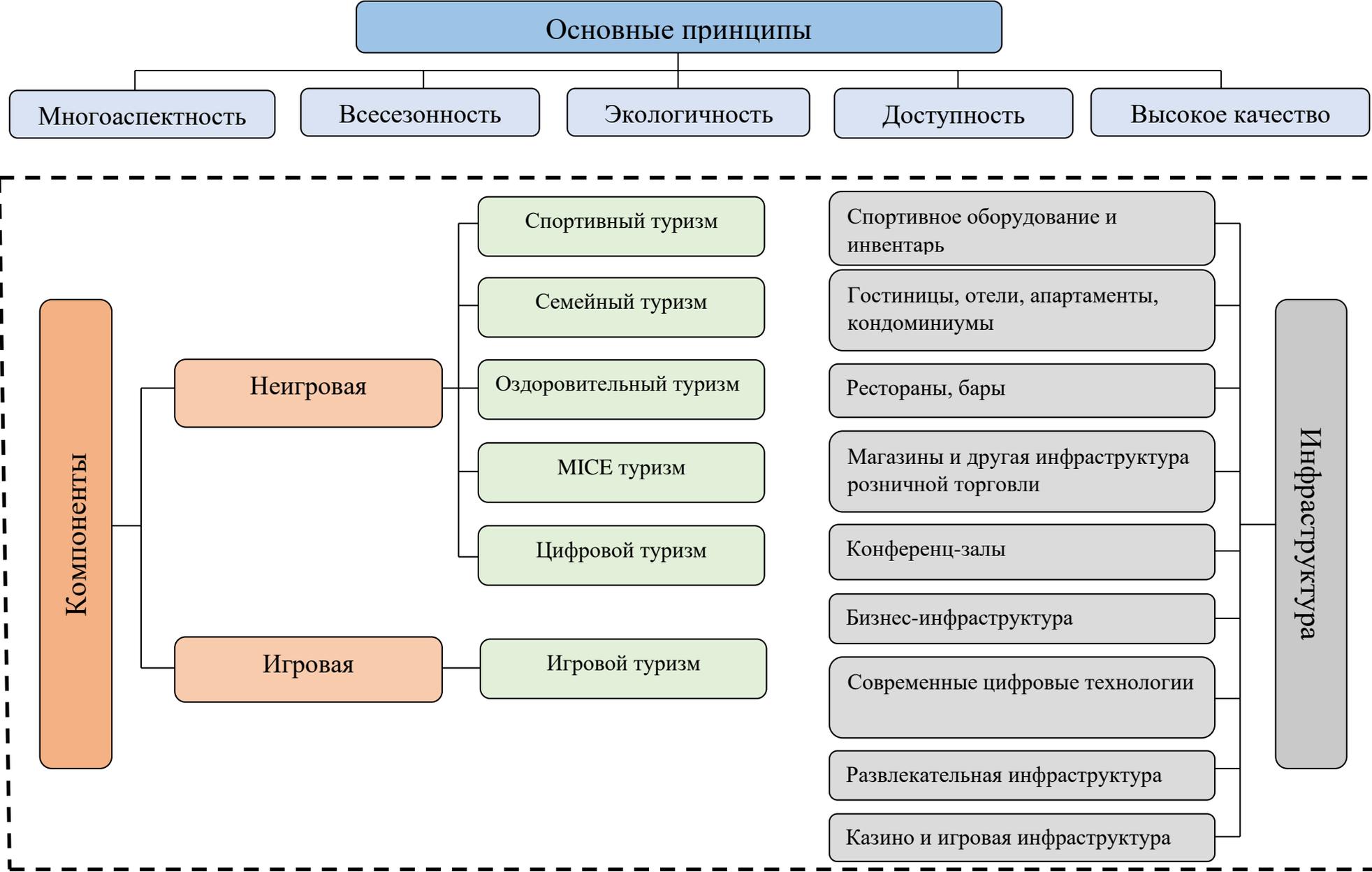


Рисунок 4 – Модель организации интегрированного горноклиматического курорта

На рисунке 5 приведена общая модель управления интегрированным горноклиматическим курортом.



Рисунок 5 – Общая модель управления интегрированным горноклиматическим курортом

Одним из важнейших внешних факторов, влияющих на управление интегрированным курортом, является государственное регулирование, которое может как сдерживать, так и содействовать развитию интегрированного горноклиматического курорта.

3. Обоснована система показателей оценки конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов, характеризующих политико-экономическую стабильность страны, состояние и развитие интегрированных горноклиматических курортов, и предметно-ориентированный интегральный индикатор конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов, обеспечивающие формальное определение рейтинга курортов на международном уровне.

Анализ разрабатываемых статистических данных в различных странах мира показал отсутствие единой системы показателей оценки конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов.

С целью всестороннего анализа изучаемой проблемы в диссертационном исследовании предлагается изучать конкурентоспособность в разрезе двух групп показателей (первый уровень системы показателей): политическая и экономическая стабильность страны; состояние и развитие интегрированных горноклиматических курортов.

Второй уровень детализирует группы, определенные на первом уровне. Третий уровень системы показателей оценки конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов составляют индивидуальные (частные) показатели (рисунок 6).



Рисунок 6 – Система показателей оценки конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов

Для проведения комплексного сравнительного анализа интегрированных горноклиматических курортов мира по показателям их конкурентоспособности была разработана методика построения интегрального индикатора. Интегральный индикатор конкурентоспособности интегрированного горноклиматического курорта представляет собой многомерную среднюю, рассчитанную на основе нормированных индивидуальных (частных) показателей.

$$I_k^i = \frac{\sum_{j=1}^n F_j^i}{n} \quad (1)$$

где: n – количество факторов; F_j^i – значение j -го фактора оценки конкурентоспособности для i -го интегрированного горноклиматического курорта, определяемое по формуле:

$$F_j^i = \frac{\sum_{l=1}^m x_{lj}^i}{m} \quad (2)$$

где: x_{lj}^i – нормированное значение l -го индивидуального показателя оценки конкурентоспособности для i -го интегрированного горноклиматического курорта; m – количество показателей.

На основе разработанного индикатора был выполнен анализ интегрированных горноклиматических курортов мира с наиболее развитой сферой услуг. На рисунке 7 представлены значения компонентов интегрального индикатора конкурентоспособности курортов, представляющих наибольший интерес с точки зрения изучения опыта и последующего внедрения оптимальных решений для развития сферы услуг российских интегрированных горноклиматических курортов. Наиболее конкурентоспособными

интегрированными горноклиматическими курортами являются курорты Швейцарии, Австрии, Франции, Италии, Швеции и Канады, что подтверждается и популярностью отобранных горноклиматических курортов.

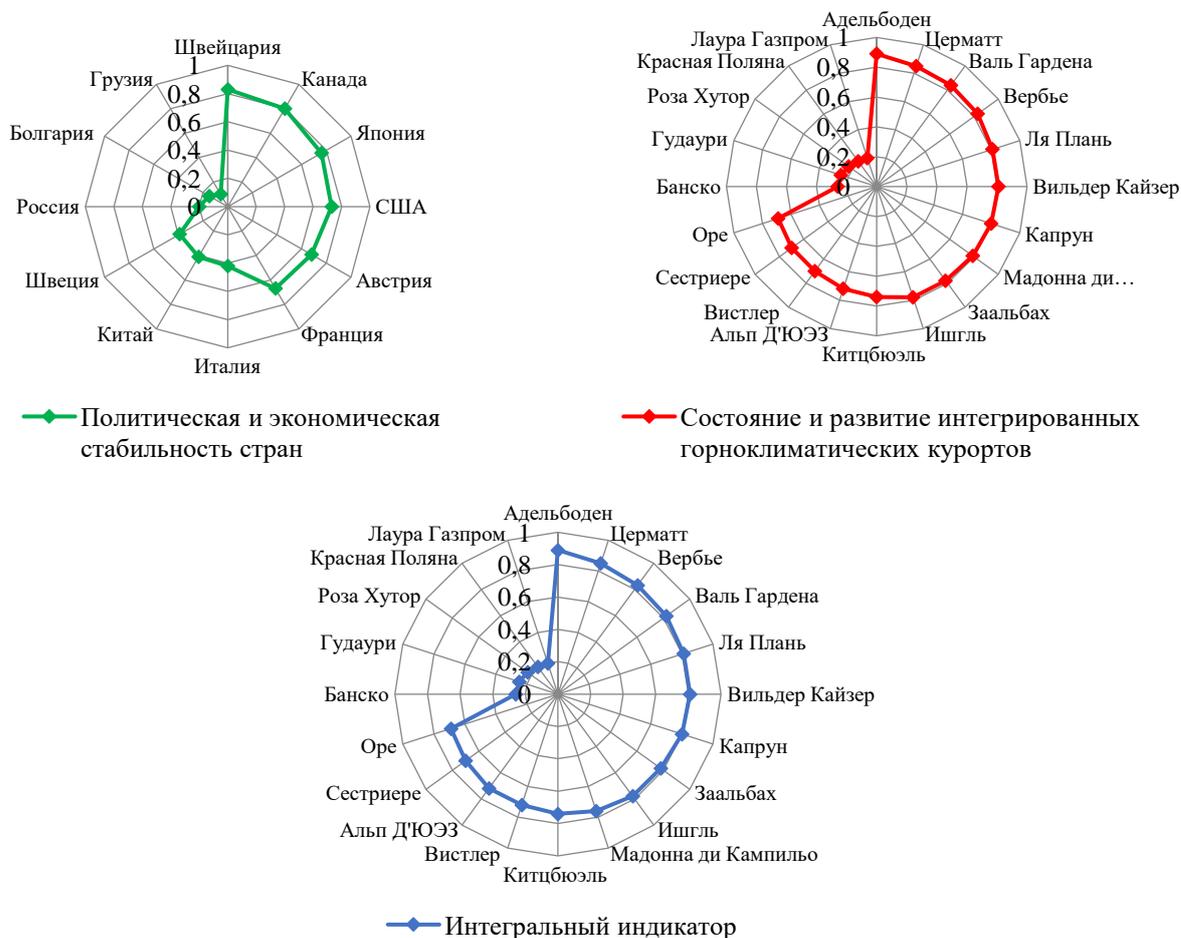


Рисунок 7 – Значения компонентов интегрального индикатора конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов в 2019г.

Таким образом, можно констатировать, что разработанный интегральный индикатор представляет широкую аналитическую базу для определения рейтинга горноклиматического курорта на мировой арене, дает возможность выполнять сравнительный анализ конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов в различных ее аспектах, а также анализировать положительный опыт курортов-лидеров и выявлять слабые и сильные их стороны.

В рамках диссертационного исследования было проведено обследование туристов по разработанной авторской анкете с целью выявления потребительских предпочтений, касающихся услуг горноклиматических курортов, и выделены три основные категории потребителей: гедонисты/эстеты, молодое поколение и семейные потребители, которые являются основной целевой аудиторией.

На рисунке 8 представлены разработанные основные направления развития Курорта Красная Поляна.



Рисунок 8 – Основные направления развития Курорта Красная Поляна

Как показал сравнительный анализ, перечень оказываемых услуг Курорта Красная Поляна существенно меньше, чем на популярных интегрированных горноклиматических курортах, что требует корректировки и актуализации.

4. Разработана концептуально-логическая модель системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России, определяющая рациональную стратегию и регулирующие мероприятия в отношении экономических, информационных и организационно-правовых механизмов функционирования курорта и продвижения услуг, а также алгоритм ее реализации на базе обоснованной системы принципов (комплексность, инновационность, уникальность, прибыльность, конкурентность), включающая численный индикатор и критерий эффективности (рентабельности) управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта.

Повышение эффективности сферы услуг горноклиматического курорта должно осуществляться на основе концептуально-логической модели управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта. Концептуально-логическая модель управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России представлена на рисунке 9.

Для формирования конкурентоспособной сферы услуг создание новых и поддержание существующих услуг должно базироваться на трех основных составляющих: изучение потребительских предпочтений, анализ опыта конкурентов и внешней среды, в том числе законодательной базы. При этом следует учитывать, что репутация горноклиматического курорта напрямую зависит от качества и эффективности сферы его услуг.



Рисунок 9- Концептуально-логическая модель управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России

Концептуально-логическая модель управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта содержит рациональную, с точки зрения учета интересов курорта, взаимосвязанную совокупность мероприятий, что формально может быть представлено следующим образом:

$$S_{\text{услуг}}^* = \langle M_{\text{к}}^*, M_{\text{пр}}^*, t \rangle \quad (3)$$

где: $M_{\text{к}}^*$ - множество планов управленческих мероприятий, выполняемых в отношении экономических и организационных механизмов функционирования курорта; $M_{\text{пр}}^*$ - множество планов мероприятий, выполняемых в отношении информационно-экономических и организационных механизмов предложения услуг; t – время применения механизмов.

Алгоритм реализации концептуально-логической модели представлен на рисунке 10.



Рисунок 10 – Алгоритм реализации концептуально-логической модели и оценка его эффективности

Разработанная концептуально-логическая модель системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта базируется на следующих принципах: управление развитием сферы услуг, ориентированное на создание конкурентоспособного туристского продукта; придание инновационного характера процессу управления развитием сферы услуг (он-лайн управление); рациональное комплексирование современных экономических и организационно-правовых механизмов в целях повышения

эффективности сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта; обеспечение информационной защищенности персональных данных как туристов, так и персонала курорта; ориентация на максимальную прибыль от реализации услуг; ориентация на создание уникальных услуг.

В качестве критерия эффективности реализации концептуально-логической модели одним из индикаторов предлагается максимум рентабельности услуг:

$$R_{\text{услуг}}^{(t)}(S_{\text{услуг}}^*) \Rightarrow \max_{\{S\}} \quad (4)$$

где: $R_{\text{услуг}}^{(t)} = \sum_i \sum_j \frac{\Pi_{ij}}{Z_{ij}}$ - рентабельность услуг; $\{S\}$ - множество допустимых наборов планов управляемых мероприятий; Π_{ij} - прибыль от реализации i -й услуги по j -му виду услуг; Z_{ij} - затраты на реализацию i -й услуги по j -му виду услуг.

Оценку эффективности внедрения концептуально-логической модели предлагается также осуществлять на основе разработанного индикатора эффективности управления развитием сферы услуг. Индикатор эффективности управления развитием сферы услуг рассчитывается методом динамического норматива (таблица 3).

Таблица 3 – Показатели для расчета индикатора эффективности управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта и их целевые установки

N п.п. (i)	Наименование показателя (x)	N п.п. (j)	Целевая установка
1	Поток российских туристов интегрированного горноклиматического курорта, млн. чел.	1	Рост потока российских туристов интегрированного горноклиматического курорта опережает рост численности населения России
2	Численность населения России, млн. чел.		
3	Поток иностранных туристов интегрированного горноклиматического курорта, млн. чел.	2	Рост потока иностранных туристов интегрированного горноклиматического курорта превышает рост потока иностранных туристов России
4	Поток иностранных туристов в России, млн. чел.		
5	Прибыль от реализации услуг интегрированного горноклиматического курорта, млн. руб.	3	Рост прибыли от реализации услуг интегрированного горноклиматического курорта превышает рост затрат на реализацию услуг горноклиматического курорта
6	Затраты на реализацию услуг интегрированного горноклиматического курорта, млн. руб.		
7	Выручка от реализации услуг интегрированного горноклиматического курорта, млн. руб.	4	Рост выручки от реализации услуг интегрированного горноклиматического курорта превышает рост общего потока туристов горноклиматического курорта
8	Общий поток туристов интегрированного горноклиматического курорта, млн. чел.		

Динамический норматив представляет собой интегральную оценку, в основе которой лежит анализ динамики показателей, объединенных в систему. При этом согласованность динамики этих показателей определяется посредством задания экспертами коэффициентов, отражающих нормативные отношения показателей.

Для расчета индикатора эффективности управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта первоначально необходимо рассчитать коэффициенты роста показателей и оценить матрицу их фактических отношений по следующему условию:

$$F_j = \begin{cases} 1, & \text{если } Kp(x_i) > Kp(x_{i+1}) \\ -1, & \text{если } Kp(x_i) < Kp(x_{i+1}) \\ 0, & \text{если } Kp(x_i) = Kp(x_{i+1}) \end{cases} \quad (5)$$

где: $Kp(x_i); Kp(x_{i+1})$ – коэффициенты роста соответственно x_i и x_{i+1} показателей.

Индикатор эффективности управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта рассчитывается по формуле:

$$I_{\text{эф.упр.}} = \frac{\sum_{j=1}^n F_j(1)}{n} \quad (6)$$

где: $F_j(1)$ – j -е фактическое отношение, равное 1; j – номер целевой установки; n – количество целевых установок.

Преимуществом метода динамического норматива при оценке эффективности управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта является возможность выявления и анализа влияния факторов на изменение итоговой оценки индикатора посредством распределения абсолютного прироста интегральной оценки по исходным показателям:

$$\Delta I_{\text{эф.упр.}} = \frac{\sum_{j=1}^n F_j(1)^0 - \sum_{j=1}^n F_j(1)^6}{n} \quad (7)$$

5. Обоснованы научно-методические предложения и практические рекомендации по инновационному развитию сферы услуг российского интегрированного горноклиматического курорта на основе предложенной конфигурации цифровой трансформации он-лайн системы управления Курортом Красная Поляна и разработана методика оценки и прогнозирования вероятного туристопотока с учетом внедрения разработанной концептуально-логической модели системы управления развитием сферы услуг, включающая три основных этапа: моделирование временного ряда потока туристов с расчетом критерия Дарбина-Уотсона, прогнозирование уровней временного ряда потока туристов, анализ полученных результатов.

На основе выполненного исследования были сформированы методические предложения и практические рекомендации по развитию и продвижению сферы услуг российского интегрированного горноклиматического курорта, среди которых комплексное предоставление услуг, расширение сотрудничества среди крупных курортов, актуализация ценовой стратегии, развитие каналов продаж,

оптимизация концепции круглогодичного отдыха, а также цифровизация горноклиматического курорта, в том числе системы управления сферой его услуг. Инновационная он-лайн система управления интегрированным горноклиматическим курортом, отражающая оперативную информацию по объему и качеству оказанных услуг, долгосрочным и среднесрочным прогнозам и другой маркетинговой информации, способствует раскрытию потенциала туристского продукта, повышению эффективности управления курортом, улучшению качества оказываемых услуг, росту конкурентоспособности, прибыльности интегрированного горноклиматического курорта.

Для эффективного внедрения модели цифровой системы управления сферой услуг интегрированного горноклиматического курорта предложена конфигурация сбора и обработки данных в цифровой системе управления сферой услуг интегрированного горноклиматического курорта на основе пакета Power BI.

Разработанная методика оценки вероятного туристопотока в результате реализации моделей и алгоритмов организации и управления сферой услуг интегрированного горноклиматического курорта включает три основных этапа: моделирование временного ряда потока туристов, его последующее прогнозирование на основе отобранной модели и анализ полученных результатов. Для моделирования временного ряда потока туристов Курорта Красная Поляна ввиду его специфики и короткой длины использовались адаптивные методы, преимуществом которых является возможность учитывать различную ценность информации уровней временного ряда, а также качественно моделировать достаточно короткие временные ряды. Прогнозные значения потока туристов Курорта Красная Поляна представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Прогнозные значения потока туристов Курорта Красная Поляна

Год	Сезон	Прогноз потока туристов, чел.	Прогноз в результате реализации мероприятий, чел.	Интервальный прогноз	
				Нижняя граница	Верхняя граница
2020	летний	287 845	287 845	275 802	299 888
	межсезонье (весна)	145 442	145 442	133 399	157 485
2021	зимний	433 620	520 344	508 301	532 387
	межсезонье (весна)	141 800	170 160	158 117	182 203
	летний	317 087	380 505	368 462	392 548
	межсезонье (осень)	175 548	210 658	198 615	222 701

По полученным результатам был сделан вывод, что при реализации разработанного научно-методического обеспечения ожидается прирост потока туристов в 2021 г. на 20%, что обуславливает необходимость внедрения разработанных мероприятий и их эффективности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В диссертационном исследовании решена актуальная научная задача разработки теоретических положений и научно-методического обеспечения управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта, заключающихся в следующем:

- в целях систематизации и выявления места горноклиматических курортов Российской Федерации в мире разработана классификация горноклиматических курортов;
- выделены четыре базовых инфраструктурных кластера и разработана типология горноклиматических курортов мира с наиболее конкурентоспособной сферой услуг;
- определено понятие «интегрированный горноклиматический курорт», а также в рамках предлагаемого подхода к интерпретации понятия интегрированного горноклиматического курорта разработаны концептуально-вербальные модели его организации и управления;
- разработан предметно-ориентированный интегральный индикатор конкурентоспособности интегрированных горноклиматических курортов, базирующийся на обоснованной системе показателей;
- выполнен системный анализ современных тенденций развития сферы услуг интегрированных горноклиматических курортов и их потенциала в совершенствовании российской индустрии туризма, определены направления развития Курорта Красная Поляна;
- для анализа потребительских предпочтений в сфере услуг российских интегрированных горноклиматических курортов была разработана и апробирована программа выборочного обследования;
- разработана концептуально-логическая модель системы управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта России;
- разработан индикатор эффективности управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта, позволяющий в том числе проводить факторный анализ;
- определены методические предложения и практические рекомендации по развитию сферы услуг российского интегрированного горноклиматического курорта;
- разработана методика оценки и прогнозирования вероятного туристопотока в результате реализации моделей и алгоритмов организации и управления сферой услуг российского интегрированного горноклиматического курорта и выполнен краткосрочный прогноз потока туристов Курорта Красная Поляна.

С учетом вышесказанного выполненное исследование и разработанные положения диссертации позволяют утверждать законченность работы, ее научную новизну и практическую значимость в решении задач совершенствования управления развитием сферы услуг интегрированного горноклиматического курорта.

ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Публикации в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК России

1. Богданова В.Г. Анализ горнолыжных курортов мира // Научное обозрение. Сер. 1. Экономика и право. – 2019. – № 5. – С. 161 – 169. (0,65 п.л.).

2. Богданова В.Г. Факторы повышения эффективности функционирования горнолыжных курортов Краснодарского края // Сегодня и завтра Российской экономики. – 2019. – № 97. – С. 72 – 81. (0,65 п.л.).

3. Богданова В.Г., Богданова М.В. Управление сферой услуг горноклиматического курорта России на современном этапе // Менеджмент в России и за рубежом. – 2020. – № 5. – С. 35 – 41. (0,6 п.л./авт. – 0,4 п.л.).

4. Богданова В.Г., Богданова М.В., Паршинцева Л.С. Статистические методы как основа маркетинговых исследований // Вестник университета. – 2018. – № 4. – С. 78 – 83. (0,6 п.л./авт. – 0,2 п.л.).

Публикации в иных научных изданиях и отчётах о НИР

5. Богданова В.Г., Богданов А.Г., Богданова М.В. Эффективное сегментирование рынка // Тр. 23-й Междунар. науч.-прак. конф. «Актуальные проблемы управления – 2018» (14 – 15 ноября 2018) ГУУ. – М.: Изд. дом ГУУ, 2019. – С. 220 – 223. (0,4 п.л./авт. – 0,2 п.л.).

6. Богданова В.Г., Паршинцева Л.С. Роль туризма в социально-экономическом развитии субъектов Российской Федерации // Тр. II Междунар. науч.-прак. конф. «Трансформация национальной социально-экономической системы России» (22 ноября 2019 г.) / РГУП. – М.: РГУП, 2019. – С. 23 – 27. (0,4 п.л./авт. – 0,2 п.л.).

7. Богданова В.Г., Богданова М.В. Цифровая трансформация системы управления горноклиматическим курортом // Тр. XVII Междунар. науч.-прак. конф. «Инновационные, информационные и коммуникационные технологии» (1 – 10 октября 2020) / ВШЭ. – Сочи: ВА им. проф. Н. Е. Жуковского. – С. 24 – 26. (0,3 п.л./авт. – 0,2 п.л.).

8. Богданова В.Г. Роль горнолыжного туризма в социально-экономическом развитии региона // Тр. XXVII Междунар. науч. конф. молодых ученых «Ломоносов» (13 – 17 апреля 2020) / МГУ им. М. В. Ломоносова. – М.: МАКСПресс, 2020. (0,4 п.л.).

9. Богданова В.Г., Богданов А.Г. Статистические методы в маркетинге // Тр. 33-й Всеросс. науч. конф. молодых ученых «Реформы в России и проблемы управления – 2018» (18 – 19 апреля 2018 г.) / ГУУ. – М.: Изд. дом ГУУ, 2018. (0,4 п.л./авт. – 0,3 п.л.).

10. Богданова В. Г. Цифровая трансформация системы управления интегрированного рекреационного комплекса // Разработка модельно-алгоритмического, лингвистического и организационно-правового обеспечения информационной и экономической безопасности судебной системы России» (шифр «Инфосфера-20»): Отчёт о НИР / РГУП; Руководитель Д. А. Ловцов. Инв. № 8/12/20-6. – М., 2020. – С. 108 – 111. (0,3 п.л.)