

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ В ТУРИСТИЧЕСКИХ ФИРМАХ

В мировом масштабе осуществляются научные исследования по полноценному использованию туристического потенциала. Они направлены на решение таких вопросов, как обеспечение развития сферы туризма; повышение эффективности и качества туристических услуг; совершенствование и диверсификацию соответствующих международным стандартам видов услуг, оказываемых в гостиничных хозяйствах; увеличение доли туризма в росте экономики и постоянное повышение качества гостиничных услуг. Эти направления имеют важное значение в осуществлении комплексных исследований, направленных на повышение эффективности гостиничного хозяйства, совершенствования путей их оценки и анализа.

Развитие туризма в мире поднялось на новую ступень и становится ведущей отраслью мировой экономики. На долю туризма приходится 10 процентов мирового валового внутреннего продукта (ВВП) и 7 процентов от объема общего экспорта. По данным Всемирной туристской организации (ВТО), туризм занимает четвертое место по экспорту товаров и услуг в мировом масштабе (после экспорта автомобилей, продукции химической и топливной промышленности), третье место - по уровню доходности (после нефтяной и автомобильной промышленности)¹.

В «Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан по пяти приоритетным направлениям в 2017-2021 годах», утвержденной Указом Президента Республики Узбекистан от 7 февраля 2017 года определена приоритетная задача, как «ускоренное развитие индустрии туризма, повышение ее роли и вклада в экономику, диверсификация и улучшение качества туристских услуг, расширение туристской инфраструктуры»². Основу туристической инфраструктуры составляет гостиничное хозяйство. В настоящее время пропорциональное развитие туризма предполагает возведение современных гостиниц во всех областях страны. Однако недостаточная изученность и неполное отражение в экономической литературе вопросов размещения различных видов гостиниц в соответствии с собственными потребностями и потребностями областей, оценки и анализа эффективности и качества предоставляемых ими услуг определяет актуальность темы.

Исследование в определенной степени служит выполнению задач, определенных в Указах и Постановлениях Президента Республики Узбекистан УП-4861 «О мерах по обеспечению ускоренного развития туристской отрасли Республики Узбекистан» и ПП-2666 «Об организации деятельности государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма» от 2 декабря 2016 года, УП-5326 «О дополнительных организационных мерах по созданию благоприятных условий для развития туристского потенциала Республики Узбекистан» от 3 февраля 2018 года, ПП-3509 «О мерах по развитию въездного туризма» от 6 февраля 2018 года, ПП-3514 «О мерах по обеспечению ускоренного развития внутреннего туризма» от 7 февраля 2018 года и других нормативно-правовых актах.

Повышения эффективности услуг, предоставляемых гостиничными хозяйствами, предполагает правильную и точную оценку их состояния и тенденций его изменений, для чего необходима разработка системы показателей, полностью охватывающих их содержание, и способов определения основных направлений повышения эффективности.

Результаты исследования показали, что для повышения эффективности гостиничного хозяйства необходимо учитывать все запросы гостей (туристов) и обеспечить их полное удовлетворение. К ним относятся:

- размещение гостей;
- их питание;
- оказание гостям торговых услуг;
- предоставление транспортных услуг;
- предоставление гостям разнообразных культурных услуг, необходимых для отдыха и удовольствия;
- предоставление гостям бытовых услуг;
- обеспечение безопасности гостей и т.п.

Обеспечение безопасности гостей должна быть полностью гарантирована во всех случаях. Для оказания этих услуг сотрудники отрасли должны иметь достаточные знания и навыки. Для полного удовлетворения потребности гостей и повышения эффективности работы сотрудник наряду с профессиональными навыками должен быть в определенной мере психологом. В настоящее время сотрудники должны оказывать услуги на высшем уровне и вместе с тем обладать культурой общения, быть приятным и обладать шармом, быть внимательным и бдительным, знать несколько иностранных языков.

При оценке эффективности гостиничного хозяйства также следует принять во внимание, что владелец

¹ UNWTO, *Tourism Highlights*, 2017 Edition.

² Утвержденная Указом Президента Республики Узбекистан УП-4947 «О стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан» от 7 февраля 2017 года, «Стратегия действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан по пяти приоритетным направлениям в 2017-2021 годах». - Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2017 г., № 6, ст. 70.

гостиницы или хозяйствующий субъект должен обеспечить получение достаточной прибыли от вложенных в эту сферу инвестиций, эффективное использование существующей материально-технической базы, достижения высокой производительности труда сотрудников и получить соответствующие результаты от затрат. Для достижения этого уровня необходима всесторонняя оценка эффективности гостиничного хозяйства. Это, в свою очередь, создает необходимость использования системы показателей. В результате исследований, мы рекомендуем разделить систему этих показатели на четыре группы:

- показатели, отражающие эффективность активов, вложенных в гостиничное хозяйство;
- показатели, отражающие эффективность материально-технической базы гостиничного хозяйства;
- показатели, отражающие эффективность труда в гостиничном хозяйстве;
- показатели, отражающие эффективность расходов в гостиничном хозяйстве.

Каждый из групповых показателей, в свою очередь, охватывает несколько групп. Например, одни из них являются показателями, отражающими эффективность активов гостиничного хозяйства. К этой группе показателей можно отнести: рентабельность долгосрочных активов, рентабельность текущих активов; коэффициент возмещения общей инвестиции. График показателей отражается следующим образом (рис. 2).

Показатели эффективности материально-технической базы гостиничного хозяйства также охватывают ряд показателей. Исходя из особенностей данных субъектов, в эту группу показателей рекомендуется включить следующие показатели: средний доходив расчёте на одно место; коэффициент использования койко/дней в гостиничном хозяйстве; коэффициент эффективности койко/дней в гостиничном хозяйстве. Это отражено на следующей схеме.

В процессе исследования показаны пути определения данных показателей, изыскания внутренних возможностей для улучшения каждого из них, путем расчета факторов, влияющих на их изменение. Этот вопрос имеет чрезвычайно важное значение для оценки деятельности гостиничных хозяйств. Это связано с тем, что в данных субъектах показатели, отражающие эффективность, не были системно разработаны и не использовались соответствующим образом на практике. Поэтому эти рекомендации имеют не только теоретическое, но и важное практическое значение.

Исходя из приоритетных задач стратегического развития страны, актуальное значение имеют вопросы повышение эффективности гостиничных хозяйств, улучшение качества и видов услуг, предоставляемых ими туристам, диверсификация видов услуг, совершенствование механизмов управления отраслью. Принимая во внимание тот факт, что туризм и гостиничные хозяйства основаны на частной собственности, разработан один из наиболее эффективных способов их управления - механизм формирования «Кластера гостеприимства», основанный на частной собственности отдельного субъекта.

Деликатность вопроса оказания туристических услуг заключается в том, что с достижением высокого качества предоставляемых услуг, туристы должны быть полностью уверены в обеспечении своей безопасности. Только в этом случае увеличится поток туристов, предприниматели этой сферы достигнут определенного успеха и, обеспечив снижение расходов, смогут получать прибыль.

На этом рисунке представлены практически все виды услуг, предлагаемых гостям (туристам). В ходе исследования осуществлен сравнительный анализ услуг, предоставляемых субъектами, являющимися различными владельцами собственности, с услугами субъектов с единоличной собственностью. Результаты анализа показали, что услуги, предоставленные единоличными собственниками не только экономически, но и социально более эффективны по отношению к владельцам различной собственности.

Наши исследования показали, что, эффективна деятельность не разрозненных субъектов, оказывающие гостиничные услуги, а организация «Кластера гостеприимства» путем объединения субъектов различных типов собственности на договорной основе.

Определено, что, если количество прибыли от предоставления услуг гостиничным хозяйством посредством обслуживающих субъектов на основе договора с ними принять за 100%, то по сравнению с этим намного эффективнее «Кластер гостеприимства» с различными формами собственности, а по отношению к нему объем прибыли «Гостиничного кластера», основанного на частной собственности одного человека, в 9,7 раз выше. Результаты анализа показывают, что, когда эти услуги основаны на собственности одного человека, то они более эффективны по отношению услуг, основанных на различных формах собственности, не только в экономическом, но и в социальном аспекте.

Ещё одним фактором, привлекающим туристов, являются относительно дешевые путёвки. Для достижения этого, необходимо чтобы все эти службы были основаны на собственности одного человека. Так как, каждый поставщик услуг, рассчитывая стоимость услуги по заказу гостиницы, добавляет свою собственную прибыль и другие сборы, то соответственно стоимость будет выше. Если услуги осуществляются в самой гостинице, они рассчитываются по себестоимости, а оставшаяся часть идет в прибыль. В результате, услуги, предлагаемые посетителям, обойдутся очень дешево и соответственно путевка подешевеет. Это можно показать на следующем примере. Выберем поездку 10 туристов гостиницы по одному маршруту на транспортном средстве (микроавтобусе). Если вы арендовали микроавтобус на 10 человек, то вы должны заплатить 1250,0 тысяч сумов в день за путешествие гостей.