

А.Т. Тлеубердинова*, д.э.н., профессор, главный научный сотрудник¹
Д.М. Салауатова, PhD, и.о. зав.кафедрой «Менеджмент и инновации»²
РГКП «Институт экономики» КН МОН РК¹

г. Алматы, Казахстан

Карагандинский университет Казпотребсоюза²

г. Караганда, Казахстан

* – основной автор (автор для корреспонденции)

e-mail: tat404@mail.ru

СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ УСЛУГ ТУРИСТСКИХ ДЕСТИНАЦИЙ

Исследование вопросов конкурентоспособности туристских услуг особенно актуально в настоящее время, поскольку большинство туристских дестинаций оказались вовлечены в острую конкурентную борьбу. В связи с этим вопросы определения уровня конкурентоспособности туристских дестинаций требует глубокого научного изучения и разработки системы показателей по определению конкурентоспособности туристских услуг, на что и направлено данное исследование. Правильная оценка конкурентоспособности туристских услуг является важным аспектом для принятия стратегических решений по развитию туристской отрасли.

Целью исследования стало определение значимых критериев конкурентоспособности, которые будут положены в основу авторской методики измерения конкурентоспособности казахстанских туристских услуг.

Для достижения данной цели были определены ряд задач: проведен широкий обзор существующих моделей и методик определения конкурентоспособности; по результатам данного обзора выявлены ряд индикаторов оценки конкурентоспособности, которые могут быть применены для оценки уровня конкурентоспособности туристских услуг казахстанских дестинаций; проведена экспертная оценка значимости этих индикаторов в формировании уровня конкурентоспособности туристских услуг, позволяющая разработать методику оценки уровня конкурентоспособности казахстанских туристских услуг.

Теоретико-методологической базой исследования стали научные труды ученых, представляющих результаты фундаментальных и прикладных исследований в области изучения вопросов конкуренции и конкурентоспособности в сфере туризма. При проведении анализа были использованы общенаучные методы научной абстракции, анализа и синтеза, системного подхода.

Результатом проведенного в статье исследования стало определение системы показателей, которые могут быть применимы при оценке уровня конкурентоспособности дестинаций и в последующем будут использованы в разработке авторского подхода к оценке конкурентоспособности казахстанских туристских услуг, что позволит провести качественный анализ основных составляющих казахстанского туризма с целью дальнейшего формирования эффективной стратегически ориентированной политики развития в этой сфере.

Ключевые слова: *отрасль туризма, туристская услуга, конкурентоспособность, оценка, методика, показатели, индекс конкурентоспособности туризма, туристская дестинация. экспертный опрос, факторы конкурентоспособности.*

Кілт сөздер: *туристік индустрия, туристік қызмет, бәсекеге қабілеттілік, бағалау, әдістеме, көрсеткіштер, туризмнің бәсекеге қабілеттілік индексі, туристік бағыт, сараптамалық сауалнама, бәсекеге қабілеттілік факторлары.*

Keywords: *tourism industry, tourist service, competitiveness, assessment, methodology, indicators, tourism competitiveness index, tourist destination. expert survey, factors of competitiveness.*

Введение. Конкурентоспособность - важная экономическая категория, рассматриваемая в разных сферах экономики и разных уровнях управления. Оценка уровня конкурентоспособности туристских услуг имеет свои принципиальные отличия, связанные со специфическими особенностями сферы услуг. Необходимость создания конкурентоспособного туристского продукта на внутреннем рынке и внешнем рынках отмечена в Государственной программе развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2019-2025 годы и рассматривается как один из факторов, обеспечивающих комплексное региональное развитие, поскольку, несмотря на ресурсную обеспеченность Казахстана, к сожалению, он все еще не реализует имеющийся туристский потенциал в полном объеме [1]. Единственным способом решения данной проблемы является повышение уровня конкурентоспособности отечественных туристских услуг.

Цель исследования. В рамках данной статьи предполагалось провести анализ существующих методов и методик оценки уровня конкурентоспособности туристских дестинаций, а также для выявления наиболее значимых ее составляющих и определить перечень критериев, применимых в последующем в авторской разработке метода измерения конкурентоспособности казахстанских туристских услуг.

Методы исследования. Данное исследование направлено ответить на следующие вопросы: какие современные методы и методики оценки уровня конкурентоспособности туристских дестинаций существуют и как их адаптировать применительно к казахстанским условиям; какие группы параметров формируют конкурентоспособность туристских услуг. Исследование базируется на научных трудах, отражающих результаты фундаментальных и прикладных исследований в области изучения конкурентоспособности в сфере туризма. Для достижения цели исследования использованы общенауч-

ные методы научной абстракции, анализа и синтеза, системного подхода, применение которых позволило в комплексе и системно обобщить совокупность научных подходов формирования методики оценки уровня конкурентоспособности туристской дестинации. Проведен обзор существующих методов и методик по оценке конкурентоспособности турпродукта, осуществлен анализ зарубежной практики по проведению аналогичных исследований с целью выявления возможностей применения отдельных элементов к казахстанской туристской отрасли.

Обзор литературы. Существующие методики оценки конкурентоспособности туристских услуг, разработанные такими учеными, как Gooroochurn N. & Sugiyarto G. (2005), Crouch G.I. & Ritchie J.R.B. (1999), Mazanec J.A., Wober K. & Zins A.H. (2007), Heath E. 2003, имеют существенные различия не только в используемых методах, но и анализируемых индикаторах [2, 3, 4, 5].

Наиболее широко известным методом оценки конкурентоспособности в сфере путешествий и туризма является метод, предложенный в 2008 году Всемирным экономическим форумом, расчета Индекса конкурентоспособности путешествий и туризма (Travel and Tourism Competitiveness Index - TTCI) [6]. Целью данной методики является оценка факторов и политики стран, способствующих привлекательности туризма страны. TTCI основывается на трех основных категориях переменных, способствующих конкурентоспособности.

Наиболее значимой частью выбора метода оценки конкурентоспособности является определение набора применимых показателей. Для этого первоначально необходимо формирование набора значимых и надежных индикаторов, позволяющего оценить и измерить конкурентоспособность туристских услуг своего региона/страны с целью выбора направления политики дальнейшего их развития.

Менеджмент және маркетинг / Менеджмент и маркетинг

Например, для анализа конкурентоспособности туристской отрасли страны ОЭСР применяют индикаторы, сгруппированные вокруг следующих четырех категорий:

- индикаторы, измеряющие результативность и воздействие туризма;
- индикаторы, отслеживающие способность дестинации предоставлять качественные и конкурентоспособные туристские услуги;
- индикаторы, отслеживающие привлекательность дестинации;
- индикаторы, описывающие ответные меры политики и экономические возможности [7].

Основная цель данного метода заключается в том, чтобы увидеть, как лучше всего отражать ценность плана действий по повышению конкурентоспособности места назначения.

Основная часть (анализ, результаты и обсуждение). На основе анализа теоретических моделей зарубежных ученых и используемых в них наборов показателей и детерминант конкурентоспособности, были определены следующие индикаторы оценки конкурентоспособности туристских услуг казахстанских дестинаций:

- четыре субиндекса макроуровня – окружающая среда (13 показателей), политика в сфере туризма (15 показателей), инфраструктура туристского рынка (12 показателей), развитие туристской индустрии (8 показателей);
- два субиндекса микроуровня - способность дестинации обеспечить качество и конкурентоспособность туристских услуг (9 показателей), привлекательность дестинации (14 показателей).

Можно утверждать, что четыре субиндекса макроуровня характеризуют уровень конкурентоспособности туристской отрасли страны/региона, а субиндексы микроуровня позволяют оценить конкурентос-

пособность услуг дестинации.

На основе разработанного перечня индикаторов была проведена экспертная оценка значимости составляющих в формировании уровня конкурентоспособности туристских услуг, позволяющая разработать методику оценки уровня конкурентоспособности казахстанских туристских услуг. Для определения значимости критериев конкурентоспособности туристских услуг респондентам было предложено ранжирование их степени важности по мере убывания.

Для экспертного опроса была составлена анкета на 3-х языках: русском, казахском и английском, состоящая из 9 вопросов. Задачами экспертного опроса ставились: определение факторов, которые наиболее обеспечивают конкурентоспособность туристских услуг на макроуровне и микроуровне и отнесение их к соответствующему субиндексу; а также ранжирование факторов конкурентоспособности туристских услуг по важности. Было получено 101 ответов от респондентов, деятельность которых была либо напрямую связана с осуществлением определенного бизнеса, либо определенным образом была связана со сферой туризма.

Результаты экспертного опроса позволили выявить степень влияния факторов субиндексов конкурентоспособности туристских услуг (рис. 1).

Наиболее значимыми экспертами определены факторы субиндекса «Окружающая среда» и «Привлекательность дестинации». По мнению респондентов, конкурентоспособность туристских услуг на макроуровне в большей степени определяются долей туризма в ВВП страны, долей внутреннего и въездного туризма. Факторами наиболее обеспечивающими конкурентоспособность туристских услуг на микроуровне были определены: наличие исторических достопримечательностей, гарантированная безопасность, природные ресурсы дестинации.



Рисунок 1. Результаты экспертного опроса

Заключение. Данная статья была направлена на определение перечня показателей и параметров, которые могут быть использованы для оценки конкурентоспособности казахстанских туристских услуг. С этой целью был проведен обзор литературы по аспектам и показателям методов оценки конкурентоспособности в сфере туризма.

Проведенный анализ позволил установить важность целого набора факторов,

определяющих конкурентоспособность. Оценка этих факторов позволяет определить правильное направление политики развития туристской отрасли, обеспечить эффективное участие всех заинтересованных сторон в обеспечении конкурентоспособности туристских услуг.

Итогом проведенного исследования стало определение системы показателей, позволяющих обеспечить объективные дан-

ные, включающие экономические, социальные, культурные и экологические аспекты туризма. Полученный перечень показателей применим при оценке уровня конкурентоспособности дестинаций, что, в свою очередь, позволит проводить диагностику состояния и эволюции туристского сектора.

Исследование проведено в рамках научного проекта 0121PK00495 «Развитие методики оценки уровня конкурентоспособности туристских услуг», финансируемого Комитетом науки Министерства образования и науки Республики Казахстан.

ЛИТЕРАТУРА

1. Государственная программа развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2019 - 2025 годы // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000360>
2. Gooroochurn N. and Sugiyarto G. 2005. Competitiveness indicators in the travel and tourism industry // *Tourism Economics*. – 11(1). – 25-43.
3. Crouch G.I. and Ritchie J.R.B. (1999). Tourism, competitiveness, and societal prosperity // *Journal of Business Research*. – 44(3). – 137-152.
4. Mazanec J. A., Wober K. and Zins A. H. 2007. Tourism destination competitiveness: From definition to explanation? // *Journal of Travel Research*. – 46(1). – 86-95.
5. Heath E. 2003, February. Towards a model to enhance destination competitiveness: A Southern African perspective Proceedings of the Council for Australian University Tourism and Hospitality Education (CAUTHE). 2003 National Research Conference, Coffs Harbour, Australia.
6. The Travel & Tourism Competitiveness Report. Official website of World Economic Forum. <https://www.weforum.org/focus>
7. Dupeyras A. and N. MacCallum (2013). Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism: A Guidance Document, OECD Tourism Papers, 2013/02, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5k47t9q2t923-en>

REFERENCES

1. Gosudarstvennaja programma razvitija turistskoj otrasli Respubliki Kazahstan na 2019 - 2025 gody// Informacionno-pravovaja sistema normativnyh pravovyh aktov Respubliki Kazahstan. <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000360> [in Russian].
2. Gooroochurn N. and Sugiyarto G. 2005. Competitiveness indicators in the travel and tourism industry // *Tourism Economics*. – №11(1). – P.25-43.
3. Crouch G.I. and Ritchie J.R.B. (1999). Tourism, competitiveness, and societal prosperity // *Journal of Business Research*. – 44(3). – P.137-152.
4. Mazanec J.A., Wober K. and Zins A.H. 2007. Tourism destination competitiveness: From definition to explanation? // *Journal of Travel Research*. – 46(1). – 86-95.
5. Heath E. 2003, February. Towards a model to enhance destination competitiveness: A Southern African perspective Proceedings of the Council for Australian University Tourism and Hospitality Education (CAUTHE). 2003 National Research Conference, Coffs Harbour, Australia.
6. The Travel & Tourism Competitiveness Report. Official website of World Economic Forum. <https://www.weforum.org/focus>
7. Dupeyras A. and N. MacCallum (2013). Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism: A Guidance Document, OECD Tourism Papers, 2013/02, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5k47t9q2t923-en>

**ТУРИСТІК БАҒЫТТАР БОЙЫНША ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ БӘСЕКЕГЕ
ҚАБІЛЕТТІЛІГІН АНЫҚТАЙТЫН КӨРСЕТКІШТЕР ЖҮЙЕСІ**

Аңдатпа

Туристік қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін зерттеу қазіргі уақытта әсіресе өзекті болып табылады, өйткені туристік бағыттардың көпшілігі қызу бәсекеге түскен. Осыған байланысты туристік бағыттардың бәсекеге қабілеттілік деңгейін анықтау мәселелері терең ғылыми зерттеуді және туристік қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін анықтайтын индикаторлар жүйесін құруды талап етеді.

Осы мақала шеңберінде зерттеудің мақсаты туристік бағыттардың бәсекеге қабілеттілік деңгейін бағалаудың қолданыстағы әдістері мен тәсілдерін талдау, сондай-ақ оның маңызды компоненттерін анықтау, критерийлер тізбесін анықтау болды, кейіннен қазақстандық туристік қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін өлшеу әдісін авторлық әзірлеуде қолданылады.

Туризм саласындағы бәсекелестік пен бәсекеге қабілеттілік мәселелерін зерттеу саласындағы іргелі және қолданбалы зерттеулердің нәтижелерін ұсынған ғалымдардың ғылыми еңбектері талдаудың әдіснамалық негізіне айналды. Талдау кезінде ғылыми абстракциялау, талдау және синтездеудің жалпы ғылыми әдістері мен жүйелік тәсіл қолданылды.

Мақалада жүргізілген зерттеулердің нәтижесі бағыттардың бәсекеге қабілеттілік деңгейін бағалауда қолдануға болатын және кейіннен қазақстандық туристік қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін бағалауға авторлық көзқарасты дамытуда қолданылатын көрсеткіштер жүйесін анықтау болды.

A. Tleuberdinova , D. Salauatova

**SYSTEM OF INDICATORS DETERMINING
THE COMPETITIVENESS OF TOURIST DESTINATIONS SERVICES**

Annotation

The study of the competitiveness of tourist services is especially relevant at the present time, since most of the tourist destinations were involved in an intense competitive struggle. In this regard, the issues of determining the level of competitiveness of tourist destinations require deep scientific study and development of a system of indicators to determine the competitiveness of tourist services.

Within the framework of this article, the purpose of the study was to analyze the existing methods and techniques for assessing the level of competitiveness of tourist destinations, as well as to identify the most significant components of it, to determine the list of criteria that will subsequently be applied in the author's development of a method for measuring the competitiveness of Kazakhstani tourist services.

The scientific works of scientists presenting the results of fundamental and applied research in the field of studying the issues of competition and competitiveness in the field of tourism have become the methodological bases of the analysis. During the analysis, general scientific methods of scientific abstraction, analysis and synthesis, and a systematic approach were used.

The result of the research carried out in the article was the definition of a system of indicators that can be applied in assessing the level of competitiveness of destinations and will subsequently be used in the development of the author's approach to assessing the competitiveness of Kazakhstani tourist services.

