

УДК 338.486 (571.17)

**РОЛЬ СЕРВИСА В ФОРМИРОВАНИИ И РАЗВИТИИ
ТУРИСТИЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА КУЗБАССА**

Терехина А.А., обучающаяся гр. ССб-231, II курс
Научный руководитель: Закамская Л.Л., к.т.н., доцент
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Туризм является одной из наиболее активно развивающейся отраслью экономики, которая играет важную роль в социально-экономическом развитии региона. В условиях глобализации и усилении конкуренции на туристическом рынке ключевым фактором успеха становится уровень качества сервиса, напрямую влияющий на привлекательность региона для туристов. Кузбасс – регион с уникальным природным, культурным и историческим потенциалом, в последние годы быстро развивающий туристическую инфраструктуру, но для полноценного использования данного потенциала необходимо уделить особое внимание качеству сервиса, которое становится важным элементом для формирования положительного имиджа региона.

Сервис в туризме представлен комплексом услуг, предоставляемых туристам на всех этапах их путешествия: начиная бронированием жилья и транспорта, заканчивая организацией экскурсий и питания. Качество сервиса конкретно влияет на восприятие региона туристами и формирование их лояльности. [5]

Рассмотрим ключевые элементы сервиса в туризме на примере СТК «Шерегеш»:

1. Доступность и ясность информации о туристических объектах, транспортных маршрутах и услугах, SEO-маркетинг: на официальном сайте комплекса и в мобильных приложениях представлена подробная информация о горнолыжных трассах, их сложности, протяженности и состоянии; туристы могут легко найти данные о расписании работы подъемников, стоимости услуг и доступных тарифах; информационные стенды и указатели на территории помогают гостям ориентироваться. [2, 3, 4]

2. Удобство перемещения по региону на различных видах транспорта: комплекс связан с крупными городами региона (Кемерово, Новокузнецк) автобусными маршрутами и трансферами; в зимний сезон организуются дополнительные рейсы, что делает поездку более комфортной для туристов; на территории доступны услуги такси и аренды автомобилей.

3. Комфортабельность отелей, гостиниц и других средств размещения: представлен широкий выбор как бюджетных хостелов, так и комфортабельных отелей или коттеджей, дополнительно многие отели предлагают до-

полнительные услуги, такие как спа-зоны, бассейны и рестораны, так же в последние годы активно строятся новые гостиницы, что повышает уровень комфорта для туристов.

4. Разнообразие и уровень обслуживания в ресторанах, кафе и точках общественного питания: представлены рестораны, кафе и бары с разнообразным меню, включающим блюда русской, европейской и азиатской кухни, многие заведения предлагают уютную атмосферу и вид на горные пейзажи, а в зимний сезон организуются фуд-корты и уличные точки питания для удобства туристов.

5. Профессионализм гидов и насыщенность экскурсионных программ: работают профессиональные гиды, которые проводят экскурсии по горным маршрутам, рассказывают о природе и истории региона, организуются тематические программы, такие как прогулки на снегоходах, посещение пещер и мастер-классы по горным лыжам, для детей и начинающих туристов предлагаются обучающие программы с инструкторами.

6. Досуг: предлагается широкий выбор развлечений: катание на горных лыжах и сноубордах, прогулки на снегоходах, посещение спа-центров и бань, организуются вечерние мероприятия, такие как концерты, дискотеки и тематические вечеринки, для детей предусмотрены игровые зоны, анимационные программы и детские клубы.

На сегодняшний день спортивно-туристский комплекс «Шерегеш» - это настоящий горнолыжный курорт с развитой инфраструктурой, позволяющей выбирать различные варианты отдыха, способы подъема, виды катания и досуга. На территории комплекса действуют [5]:

- 48 гостиниц, общей вместимостью свыше 2500 человек;
- сауны и русские бани;
- рестораны и кафе у подножья и на вершине горы Зеленой (57 штук);
- 19 горнолыжных трасс различной протяженности и уровня сложности (общая протяженность 42 км);
- 17 подъемников (от гондольных до бугельных) пропускной способностью около 19,5 тыс. человек в час;
- сеть прокатов горнолыжного инвентаря и сноубордов;
- магазины спортивного инвентаря и снаряжения;
- ski-board-школа и детские лыжные ясли "Неваляшка";
- междугородная телефонная связь;
- автостоянки;
- 4 развлекательных центра.

Таблица 1 - Статистика развития СТК «Шерегеш» с 2021 по 2024 г.г. [1,6]

	2021 год	2022 год	2023 год	2024 год
Туристический поток	1,5 млн. чел	1,8 млн. чел.	2,3 млн. чел.	2,7 млн. чел.

Экономические показатели	6,7 млрд. руб.	7,5 млрд. руб.	8,5 млрд. руб.	9,5 млрд. руб.
--------------------------	----------------	----------------	----------------	----------------

За период с 2021 по 2024 год наблюдается значительный рост туристического потока, который увеличился на 80%. Это свидетельствует о повышении популярности региона как туристического направления. Экономические показатели также демонстрируют устойчивый рост, так как доходы с 2021 по 2024 год выросли на 41,8 %. Это указывает на успешное развитие туристической инфраструктуры и увеличение вклада туризма в экономику региона.

В зимний период значительная часть туристов занимается катанием на сноубордах и горных лыжах. Также к зимним активностям добавляется снегоходный туризм, возможность посещения сноупарка и открытого катка.

В летний сезон туристам предоставляется возможность посещения открытых бассейнов, природных памятников и 2 веревочных парков (один из которых самый крупный за Уралом), катание на квадроциклах и организованные экскурсии.

Дополнительно в спектре услуг находится национальный туристский маршрут «Горная Шория. К детям тайги», а также всесезонные виды активности: вертолетные экскурсии, дайвинг-курорт и оленья ферма. [7]

На рисунке 1 представлена структура туристического потока СТК «Шерегеш» с ноября по февраль 2025 года.

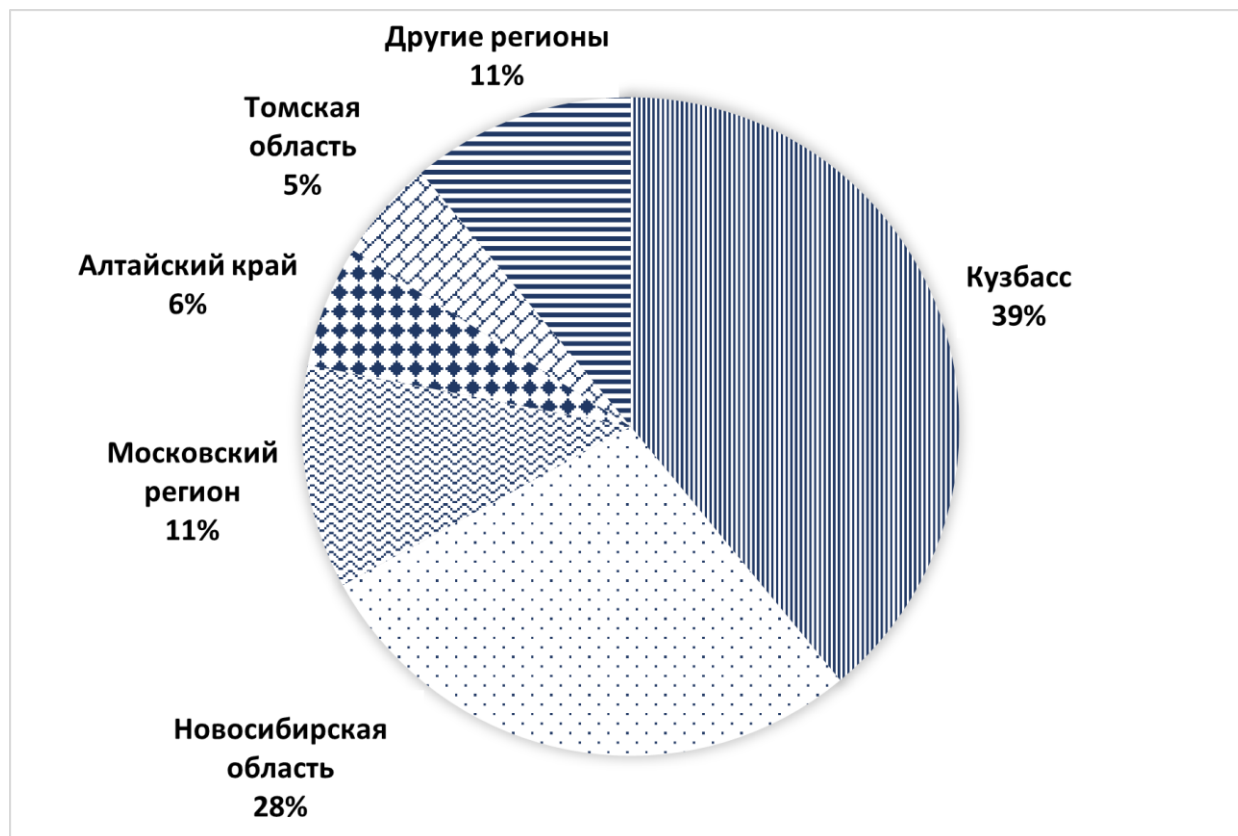


Рисунок 1 – Структура туристического потока СТК «Шерегеш» с ноября по февраль 2025 г., %

Наибольшую долю туристов составляют жители Кузбасса, что логично, учитывая территориальную близость. Далее идет Новосибирская область, что указывает на популярность комплекса среди соседних регионов. Московский регион также демонстрирует достаточно неплохие показатели, несмотря на удаленность региона. Алтайский край и Томская область имеют сравнительно небольшие доли, что может быть связано с конкуренцией других местных туристических направлений. Процент туристического потока из других регионов свидетельствует о разнообразии географии туристов.

Проанализировав отзывы туристов посетивших СТК «Шерегеш», можно выделить следующие проблемы курорта:

- высокая стоимость услуг;
- долгая дорога до ближайшего аэропорта;
- низкий уровень сервиса в гостиницах;
- недостаточная маркировка трасс;
- отсутствие медпунктов;
- нехватка развлечений для детей;
- низкое качество уборки мусора и снега на улицах.

Для того, чтобы Кузбасс смог занять достойное место среди конкурентов, необходимо уделить особое внимание уровню качества сервиса, которое станет основным фактором для привлечения туристов и формирования положительного имиджа региона. В туристических условиях Кузбасса развитие сервиса становится особенно важным, так как регион конкурирует с более популярными туристическими направлениями, такими как Алтай или Байкал. Эти регионы уже зарекомендовали себя как интересные и комфортные места для отдыха, обладающие развитой инфраструктурой и высоким уровнем обслуживания.

Для реализации потенциала туристических прибытий развитие СТК «Шерегеш» будет осуществляться по 5 ключевым направлениям [7]:

1. Развитие туристической инфраструктуры:

- увеличение протяженности горнолыжных трасс до 300 км за счет ввода новых подъемников и трасс в секторах «В» (+21 км), «Е» (+3,5 км), также строительства новых подъемников и трасс в секторе «D» и «F» (+60 км);
- организации искусственного освещения трасс для ночного катания в каждом из секторов;
- создание искусственного водоема площадью до 2 га с организацией со временных пляжей, оборудованных необходимыми пандусами для лиц с ограниченными возможностями, а также с возможностью занятия водными видами активностей, рыбалкой и т.д.

2. Развитие обеспечивающей инфраструктуры:

- строительство главного транспортного узла и транспортной дороги в секторе А;
- строительство железнодорожного вокзала II класса на ст. Шерегеш с дву-

мя пассажирскими платформами площадью 1900 кв. м и пропускной способностью 3000 пассажиров в сутки;

- строительство автовокзала площадью 2 000 кв. м и пропускной способностью 3000 пассажиров в сутки, расположенного в непосредственной близости от железнодорожного вокзала.

3. Развитие событийного туризма:

- проведение фестиваля открытия горнолыжного сезона «Шерегешфест»;
- организация летнего мультifestиваля «ПРОГЕШ», Экофест Шерегеш, Хард эндуро гонка Rockfores;
- проведение ежегодного спортфестиваля «Таежная гонка», эко-культурного фестиваля «ВОТЭТНО!», ежегодного спортфестиваля «Гешранфест».

4. Организационные преобразования:

- формирование единой управляющей компании с учетом получения статуса ОЭЗ;

- на территории ОЭЗ туристско-рекреационного типа «Горная Шория» планируются к реализации инвестиционные проекты на общую сумму 40 млрд руб. и создание 3,5 тысячи новых рабочих мест.

5. Развитие бренда СТК «Шерегеш»:

- реализация рекламных туров для представителей зарубежных туроператоров, журналистов, корпоративных клиентов, а также посещение международных выставок и ярмарок;

- организация туристической выставки.

Сервис играет ключевую роль в формировании и развитии туристического потенциала Кузбасса. Уровень качества обслуживания напрямую влияет на привлекательность региона для туристов и способствует увеличению туристического потока. Для полноценного использования туристического потенциала Кузбасса необходимо уделить особое внимание развитию уровня качества сервиса, подготовке квалифицированного персонала и внедрению современных стандартов обслуживания. Данные преобразования позволят Кузбассу стать конкурентоспособным туристическим регионом, привлекательным как для российских, так и для иностранных туристов.

Список литературы:

1. Администрация Правительства Кузбасса : официальный сайт. – г. Кемерово. – URL: <https://ako.ru/news/detail/po-itogam-2024-goda-turistskiy-potok-v-kuzbass-sostavit-okolo-2-7-mln-poseshcheniy> (дата обращения: 18.03.2025)

2. Закамская, Л.Л. Роль оптимизации сайта в продвижении услуг туристического предприятия. – Текст : электронный // Сборник материалов XIII Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Россия молодая». – Кемерово, 2021. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=47123838> (дата обращения: 16.03.2025)

3. Закамская, Л.Л. Факторы, влияющие на успешность рекламных объявлений в поисковых системах для сферы туризма. – Текст : электронный // Сборник материалов XIII Всероссийской научно-практической конференции с

международным участием «Россия молодая». – Кемерово, 2021. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=47123839> (дата обращения: 16.03.2025)

4. Закамская, Л.Л., Роль SMM- маркетинга в продвижении тур.услуг / О. Н. Кавкаева. – Текст : электронный // Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции школьников, студентов, магистрантов, аспирантов, научно-педагогических работников и специалистов в области антимонопольного регулирования «Конкуренция и монополия», Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева. – Кемерово, 2018. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36700481> (дата обращения: 15.03.2025)

5. Кузнецова Е.В. Роль сервиса в формировании туристического потенциала региона // Экономика и управление. – 2020. – № 5. – С. 78-85.

6. Министерство туризма и молодежной политики Кемеровской области. Отчет о развитии туризма в Кузбассе за 2022 год : официальный сайт. – Кемерово. – URL: <https://ako.ru/bulletin/319368> (дата обращения: 20.03.2025)

7. Стратегия социально-экономического развития Кемеровской области – Кузбасса на период до 2035 года : официальный сайт. – г. Кемерово. – URL: <https://кузбасс-2035.рф> (дата обращения: 23.03.2025)