

ДЬЯЧЕНКО Александр Васильевич

УДК 338.484

DOI: 10.22412/1995-0411-2017-11-3-32-41

Волгоградский государственный аграрный университет (Волгоград, РФ);
доктор экономических наук, профессор; e-mail: marketec@mail.ru

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННАЯ ОПТИМИЗАЦИЯ СВОЙСТВ ОРГАНИЗАЦИИ АКТИВНОГО ТУРИЗМА

В работе представлены результаты метатеоретических исследований предмета активного туризма, в соответствии с которыми синтезирована категория и сформулированы императивы организации активного туристического отдыха, а также предложен подход к оптимизации соответствующих хозяйственных процессов. Выявлено, что активный туризм реализуется в виде путешествий и спортивных развлечений всех групп населения, включая маломобильные, посредством программ: пеших походов; лазания по скалам; спортивных игр; плавания на плотах по рекам; дайвинга; сафари; прогулок верхом на лошадях, на лыжах, велосипеде, мотоцикле, авто; непрофессионального занятия какими-либо видами спорта. При этом реализуется активный способ передвижения по маршруту с ориентацией на возможности, потребности, вкусы, предпочтения отдыхающего и местные аттракции. Это позволяет обеспечить лечение, оздоровление, отдых туристов, увеличить въездные туристские потоки, создать рабочие места, привлечь инвестиции для реализации перспективных инфраструктурных проектов развития активных видов путешествия и отдыха. Показано, что следует выбирать критерии оптимизации маршрутов активного туризма, ориентированные на выбор свойств ресурсов, наилучшим образом удовлетворяющих потребности, вкусы и предпочтения отдыхающих на базе использования открывающихся уникальных спортивно-рекреационных ресурсов и возрастающих туристских потребностей. Предложен и проиллюстрирован подход, позволяющий оптимизировать выбор основных свойств ресурсов, оказывающих существенное влияние на удовлетворенность участников туров активного туризма и, как следствие, на цену соответствующих услуг. Работа выполнена при поддержке гранта РГНФ №17-12-34032.

Ключевые слова: оптимальный выбор, активный отдых, метатеория, критерии оптимизации, культура, вкусы, предпочтения, показатели весомости, удовлетворенность клиента.

Введение. Проблемная область оптимизации отношений активного туризма определяется совокупностью объектов исследования хозяйственной деятельности, касающихся производства, ценообразования, продвижения, продажи услуг гостеприимства и т.п., которые необходимо ориентировать на целевой сегмент рынка, соответствующий требованиям симметричности интересов производителей и потребителей продукции. Целевым сегментом является та группа клиентов, обслуживание которых наиболее выгодно для предприятия, и, вместе с тем, которые отдают предпочтение именно его продукции. В современных постиндустриальных социально-экономических отношениях продукцию интерпретируем как системный комплекс потребительных ценностей, обладающих интегративным свойством общей услуги, потребляемой целевой группой клиентов

[1]. Этот системный комплекс ценностей, востребованных потребителем, включает основную услугу, товарную составляющую, дополнительную услугу, которые реализуются целевой группе клиентов в среде эмоционально-развлекательного воздействия на них. Такая окружающая среда клиентов усиливает эмоциональное восприятие основной услуги, товарной составляющей, а также дополнительной услуги и, в существенной степени, определяет оценку ценности и, как следствие, цены продукции [4].

Проблема организации эффективных отношений активного туризма, способствующих устойчивому хозяйствованию соответствующих предприятий, обусловлена тем, что формирование оптимального для целевого клиента маршрута и других элементов окружающей среды возможно лишь благодаря реализации наиболее интересных творческих замыслов создания у клиента

удовлетворения и счастливого мироощущения в процессе активного его отдыха с затратой собственных физических усилий. Основными элементами окружающей среды, оказывающими влияние на мироощущение клиента на предприятиях сервиса и туризма, являются: места получения им туристической услуги, содержащей нравящиеся ему активные двигательные процедуры, средства размещения, питания, подготовки к путешествию и т.п. [3]; процессы театрализованного предоставления услуги [5]; комплексы взаимосвязано демонстрируемых целевому клиенту достопримечательностей. Этим обусловлена актуальность решения проблемы оптимизации выбора свойств туристического маршрута и каждого из элементов среды, окружающей целевых клиентов.

Целью работы является разработка методологии оптимального выбора свойств элементов среды, окружающей целевых клиентов предприятий активного туризма и иллюстрация предложенного подхода на примере оптимизации средств транспортной поддержки процедур активного отдыха. В соответствии с этой целью необходимо решить следующие задачи:

- Провести метатеоретический анализ системных характеристик предмета активного туризма.
- Выявить императивы развития активного туризма, определяющие концептуальные направления его совершенствования.
- Рассмотреть подходы к выбору свойств ресурсов, используемых для обеспечения активного туризма.
- Разработать многопараметрический критерий оптимального выбора средств поддержки маршрутов активного туризма.

Объектом исследования являются процессы выбора наиболее эффективного решения из ряда альтернативных. Предметом исследования выступают отношения по поводу оптимального выбора свойств среды, окружающей целевых клиентов предприятий активного туризма.

Метатеоретический анализ предмета активного туризма

Используем метатеоретическую системную интерпретацию содержательного

описания активного туризма. В этом случае целесообразно использовать для его описания следующие системные характеристики: *P* – классификационная характеристика активного туризма; *A* – характеристика субъектов, имеющих отношения по поводу характеристик *B* объектов; *C* – характеристика системообразующих свойств; *D* – характеристика результирующего эффекта предмета; *E* – динамическая характеристика направленности развития предмета; *F* – характеристика причинно-следственных воздействий на предмет, динамических изменений в нем; *G* – характеристика ограничивающих условий, при которых он существует [4].

Эти характеристики целесообразно применять при анализе трактовок активного туризма и последующем синтезе категории. При этом различные трактовки активного туризма следует принимать как непротиворечивые аспекты его содержательного описания. Метатеоретический подход ориентируем на синтез исследуемого предметного описания, используя весь выявленный объем информации о нём.

В общем случае содержание предмета является комплексом взаимосвязанных отношений субъектов по поводу объектов, существующих при выполнении благоприятных условий, и претерпевающих определенные причинно-следственные изменения, что позволяет получать интегративное качество поведения системы, действующей в соответствии со свойственной ей динамической направленностью. Такой трактовке содержание (*S*) предмета будет соответствовать выражение:

$$S = f(P, C, A, B, G, F, D, E).$$

В результате анализа работ А.Н. Каталимовой, А.Н. Бузни [6], В.С. Корнеевца, И.И. Драгиловой [7], А.Н. Кугушевой [10] выявлены следующие системные характеристики описания предмета активного туризма:

P: Вид туристских путешествий, отдыха, развлечений, спорта.

C: Системообразующими свойствами являются оздоровление, лечение, отдых или даже заработок, а также программы активного отдыха и оздоровительных процедур.

A: Субъектами являются все группы потребителей туристических услуг, вклю-

чая маломобильные группы населения, как посетители района рекреации, так и сами жители рассматриваемого региона.

В: Пешие походы, лазание по скалам, спортивные игры, плавание на плотках по бурным рекам, подводный туризм, сафари, длительные прогулки верхом на лошадях, на лыжах, велосипеде, мотоцикле, авто, непрофессиональные занятия какими-нибудь видами спорта.

Г: Условием активного туризма является способ передвижения по маршруту с затратой собственных физических усилий отдыхающего, с дозированной спортивно-двигательной активностью разной степени сложности, ориентированной на возможности, потребности, вкусы и предпочтения отдыхающего.

Ф: Развитие активного туризма способствует совершенствованию активного отдыха на основе местных аттракций.

Д: Реализуются средства лечения, оздоровления, отдыха; увеличиваются въездные потоки туристов; привлекаются инвестиции для реализации инфраструктурных проектов; создаются рабочие места.

Е: Ориентируется в своем развитии на использование активных видов путешествия и отдыха, на спортивно-рекреационные аспекты туристских потребностей.

Выявленные системные характеристики описания активного туризма отражают основные принципы системы согласования интересов потребителей туристических услуг, тех, кто их предоставляет, и самих жителей рассматриваемого региона. Результирующий эффект согласования интересов будет проявляться через взаимоотношения, максимизирующие блага участников отношений по поводу активного туризма. Отказ от учета и использования системных характеристик для согласования взаимных интересов субъектов активного туризма будет сопровождаться снижением получаемых ими социальных, духовных и материальных благ. Этим обусловлена необходимость использования выявленных системных характеристик для формулирования императивов развития активного туризма. Как отмечал И. Кант: *«Императивы, следовательно, имеют объективную значимость и совершенно*

*отличаются от максим как субъективных основоположений»*¹. Он отмечал, что императив имеет *«силу принципа всеобщего законодательства»*², при этом он трактовал *«сообразные с этим принципом поступки – как обязанности»*³.

Синтез императивов развития активного туризма

Используя полученные трактовки системных характеристик, синтезируем понятие, отражающее содержание активного туризма и являющееся его предметным, категориальным императивом.

S₁: Активный туризм реализуется в виде путешествий и спортивных развлечений всех групп населения, включая маломобильные, с целью оздоровления, лечения и даже заработка посредством программ активного отдыха и оздоровительных процедур: пеших походов; лазания по скалам; спортивных игр; плавания на плотках по рекам; дайвинга; сафари; прогулок верхом на лошадях, на лыжах, велосипеде, мотоцикле, авто; непрофессиональных занятий какими-либо видами спорта. При этом реализуется активный способ передвижения по маршруту с затратой собственных физических усилий туриста, с дозированной спортивно-двигательной активностью и рекреационной ценностью, ориентированной на возможности, потребности, вкусы, предпочтения отдыхающего и местные аттракции. Всё это позволяет обеспечить лечение, оздоровление, отдых туристов, увеличить их въездные потоки, создать рабочие места, привлечь инвестиции для реализации перспективных инфраструктурных проектов развития активных видов путешествия и отдыха на базе использования открывающихся местных спортивно-рекреационных ресурсов и возрастающих туристских потребностей.

В соответствии с системными характеристиками, сформулируем требования, выполнение которых необходимо

¹ Кант И. Критика практического разума / Сочинения в шести томах. М.: Мысль, 1965. (Философ. наследие). Т.4. Ч.1. С. 332.

² Там же. С. 346.

³ Кант И. Основы метафизики нравственности / Сочинения в шести томах. М.: Мысль, 1965. (Философ. наследие). Т.4. Ч.1. С. 299.

для реализации активного туризма. Эти требования будут характеристическими императивами эффективной реализации активного туризма:

- I_p : Систему отношений активного туризма следует ориентировать на путешествия и спортивные развлечения отдыхающих.

- I_c : Активный туризм реализуется на базе программ активного отдыха и оздоровительных процедур с целью оздоровления, лечения и даже заработка участников туров.

- I_a : Субъектами отношений активного туризма являются все группы населения, включая маломобильные, как посетители района рекреации, вне зависимости от цели прибытия, так и сами жители рассматриваемого региона.

- I_b : Активный отдых и оздоровительные процедуры должны иметь формы: пеших походов; лазания по скалам; спортивных игр; плавания на плотках по бурным рекам; дайвинга; сафари; длительных прогулок верхом на лошадях; прогулок на лыжах, велосипеде, мотоцикле, авто; непрофессиональных занятий различными видами спорта; для технического обеспечения которых можно использовать легковой транспорт, автобусы, прибрежные суда и т.п.

- I_g : Необходимо обеспечивать условия активного передвижения по маршруту с затратой собственных физических усилий отдыхающего, с дозированной спортивно-двигательной активностью разной степени сложности и рекреационной ценностью, ориентированной на возможности, потребности, вкусы и предпочтения отдыхающего.

- I_f : Развитие активного туризма следует ориентировать на использование уникальных местных ресурсов, позволяющих реализовать востребованные туристические ценности.

- I_d : Следует выявлять и реализовывать мероприятия, наилучшим образом обеспечивающие лечение, оздоровление и развлечения на базе активного отдыха, что будет способствовать: увеличению въездных потоков туристов; привлечению инвестиций для реализации

соответствующих инфраструктурных проектов.

- I_e : Необходимо развивать активные виды путешествий и отдыха на базе использования ряда открывающихся спортивно-рекреационных ресурсов для удовлетворения возрастающих туристских потребностей.

Выявленные императивы развития активного туризма используем для формулирования положений клиентоориентированной оптимизации активных туров. В результате получим следующие концептуальные особенности активного туризма, определяющие ориентиры его совершенствования:

- Путешествия и спортивные развлечения следует реализовывать на базе активного отдыха с целью оздоровления всех групп населения, включая маломобильные. Предпочтительными являются оздоровительные процедуры, которые имеют формы: пеших походов; лазания по скалам; спортивных игр; плавания на плотках по бурным рекам; подводного туризма; сафари; длительных прогулок верхом на лошадях; прогулок на лыжах, велосипеде, мотоцикле, авто; непрофессиональных занятий различными видами спорта и т.п.

- Необходимо организовывать передвижение по маршруту с затратой собственных физических усилий отдыхающего, с дозированной спортивно-двигательной активностью, ориентированной на возможности, потребности, вкусы, предпочтения отдыхающего и использование уникальных местных ресурсов, позволяющих реализовать востребованные туристические ценности. Следует проводить мероприятия, которые наилучшим образом обеспечивают оздоровление и развлечения отдыхающих на базе использования ряда открывающихся уникальных спортивно-рекреационных ресурсов.

- Ориентиры повышения эффективности активного туризма определяются направлениями оптимального совершенствования его потребительных ценностей, реализованных на базе местных уникальных спортивно-рекреационных ресурсов.

- Следует выбирать критерии оптимизации систем и процессов активного ту-

ризма, ориентированные на выбор свойств ресурсов, наилучшим образом удовлетворяющих потребности, вкусы и предпочтения отдыхающих.

Выбор свойств ресурсов, используемых для обеспечения активного туризма

Успешность реализации систем и процессов активного туризма в существенной степени определяется правильным выбором свойств следующих потребительных ценностей туристической услуги:

- элементов активного отдыха и оздоровительных процедур, используемых для лечения, оздоровления и развлечения;
- технических средств поддержки процессов реализации активного отдыха и оздоровительных процедур;
- средств размещения и питания отдыхающих.

Как было выявлено в процессе системного анализа и синтеза императивов активного туризма, отдых и оздоровительные процедуры имеют формы: пеших походов; лазания по скалам; спортивных игр; плавания на плотках по бурным рекам; дайвинга; сафари; длительных прогулок верхом на лошадях; прогулок на лыжах, велосипеде. Выбор отдыхающим основной оздоровительной процедуры, очевидно, определяется его хобби.

Критерий выбора средств технического сопровождения процедур активного туризма не столь очевиден. Это обусловлено тем, что выбор того или иного технического средства зависит от комплекса факторов, которые следует учитывать в процессе определения оптимального решения. Известен ряд предложений, касающихся решений вопросов оптимального выбора характеристик продукции предприятия с целью повышения эффективности социально-экономических отношений. Так, Т. А. Головина рассматривает применение экономико-математического моделирования при решении задач оптимизации издержек материалоемкого производства, в котором затраты на сырье и материалы достигают 80-85% себестоимости продукции [2]. Е.В. Коцур и З.Ф. Кочергина сравнивают параметры основных типов земельных угодий с целью оптимального выбора модели

землепользования, ориентированной на повышение их биопродуктивности и максимизацию прибыли [8]. А.А. Хортонен и Е.В. Сальвин предлагают использовать методы геомоделирования, учитывающего субъект-объектные отношения с использованием инструментов пространственного анализа для разработки оптимальных маршрутов автопарка эко-компании. Это позволяет минимизировать транспортные расходы, трудозатраты диспетчеров и выездного персонала, сроки исполнения заявок, загрузку дорог [12]. F. Zhao, A. Gan, I. Ubaka в своих работах разрабатывают математические модели, позволяющие оптимизировать маршруты транспортных сетей с целью минимизации транспортных потоков [13, 14]. Е.А. Кочегурова и Ю.А. Мартынова рассматривают вопросы многопараметрической оптимизации маршрутов городского пассажирского транспорта с учетом интересов пассажиров, транспортных организаций и городской администрации [9]. M. Owais, G. Moussa, Y. Abbas, M. El-Shabrawy исследуют эффективную методологию решения проблемы разработки сети общественного транспорта на базе математического и эвристического моделирования [15]. Результаты этих исследований целесообразно использовать для уточнения концептуальных ориентиров развития методологии оптимизации отношений гостеприимства.

В свете рассматриваемой проблемы целесообразна разработка теории и практики оптимизации технических средств поддержки процессов реализации активного отдыха и целенаправленного формирования востребованных их свойств, а также оптимизации свойств средств размещения и питания отдыхающих при реализации маршрутов активного туризма. Представляет особый интерес разработка теории оптимизации транспортных средств поддержки процессов реализации активного отдыха и целенаправленного формирования востребованных их свойств. Содержание задачи оптимизации транспортных средств характерно и для задач выбора средств размещения и питания отдыхающих при реализации маршрутов активного туризма.

Для технического обеспечения поддержки процессов реализации активного отдыха и оздоровительных процедур наиболее вероятны для использования легковой транспорт, автобусы, прибрежные (речные) суда, в зависимости от реализуемых процедур активного отдыха, а также возможностей, вкусов и предпочтений отдыхающих. Здесь целесообразно обеспечивать выбор транспортного средства с использованием операций оптимизации. Выбор средств размещения и питания отдыхающих при реализации маршрутов активного туризма определяется как вкусами и предпочтениями туристов, так и местоположением соответствующих заведений относительно трассы активного туризма. Выбор их свойств целесообразно обеспечивать с использованием операций оптимизации так же, как свойств технического сопровождения процедур активного туризма.

Правильный выбор транспортных средств, используемых для технической поддержки процессов активного отдыха, а также средств размещения и питания отдыхающих является одной из основных проблем эффективного хозяйствования фирмы активного туризма. Для выбора наиболее предпочтительного транспортного средства необходимо иметь показатели основных характеристик существующих транспортных средств. В таблице 1 представлен пример описания альтернативных вариантов использования туристических транспортных средств. В столбцах 2, 4, 6, приведены экспертные оценки их свойств, соответствующие мнениям специалистов. Эти оценки выявлены на основе результатов вторичных исследований ранее полученных данных [11]. В перспективе возможно изменение оценок приведенных свойств транспортных средств. Вероятно

Таблица 1 – Иллюстрация оценок свойств транспортных средств, используемых для технической поддержки активного туризма

Table 1 – Illustration of the assessing the transport facilities used for active tourism technical support

Критериальные свойства транспортных средств	Экспертные (Э) и взвешенные (В) оценки свойств транспортных средств						Весомости свойств
	речных судов (I = 1)		автобусов (I = 2)		легковых авто (I = 3)		
	Э	В	Э	В	Э	В	
1. Безопасность пассажиров	7	$7 \times v_1$	4	$4 \times v_1$	5	$5 \times v_1$	v_1
2. Экологическая безопасность	6	$6 \times v_2$	5	$5 \times v_2$	6	$6 \times v_2$	v_2
3. Стоимость проезда	6	$6 \times v_3$	8	$8 \times v_3$	2	$2 \times v_3$	v_3
4. Эксплуатационная скорость	1	$1 \times v_4$	4	$4 \times v_4$	6	$6 \times v_4$	v_4
5. Мобильность изменения маршрута	1	$1 \times v_5$	8	$8 \times v_5$	10	$10 \times v_5$	v_5
6. Возможность остановки по желанию туристов	2	$2 \times v_6$	8	$8 \times v_6$	10	$10 \times v_6$	v_6
7. Возможность длительного жизнеобеспечения в пути	8	$8 \times v_7$	3	$3 \times v_7$	2	$2 \times v_7$	v_7
8. Вместимость транспортного средства	7	$7 \times v_8$	4	$4 \times v_8$	1	$1 \times v_8$	v_8
9. Удельные капитальные затраты на реализацию транспорта	2	$2 \times v_9$	8	$8 \times v_9$	10	$10 \times v_9$	v_9
10. Уровень комфорта	8	$8 \times v_{10}$	4	$4 \times v_{10}$	4	$4 \times v_{10}$	v_{10}
Сумма взвешенных оценок свойств транспортного средства		e_1		e_2		e_3	

также в перспективе учет других свойств, которые станут существенными для клиентов.

Если допустить, что все критериальные характеристики одинаково важны для туристов, то суммарные экспертные оценки различных видов транспортных средств будут отличаться не значительно (50, 56, 55) [11]. Эти результаты не учитывают различий востребованности тех или иных свойств в зависимости от целевой группы клиентов и реализуемого тура. Допущение об одинаковой значимости различных свойств транспортных средств не учитывает культуру, вкусы, предпочтения, возраст, социальное положение пассажиров, продолжительность переезда от места проживания до начала активного участка маршрута, возможности обзора достопримечательностей по пути следования транспортного средства и т.д. Выбирать транспортное средство следует с учетом весомости различных свойств транспортных средств для обслуживаемого целевого сегмента клиентов. То есть целесообразно выбирать предпочтительное транспортное средство именно для определенного тура и обслуживаемой целевой группы клиентов. Такое решение будет обладать наибольшей ценностью для клиентов и позволит максимизировать рыночную цену продукта.

Критерий оптимального выбора транспортного средства поддержки активного туризма

Различные транспортные средства отличаются свойствами, существенными для пользователей. Для выявления предпочтительности использования того или иного вида транспортных средств необходимо определить экспертные оценки важности их свойств для целевого клиента. То есть следует выявить показатели весомости свойств транспортных средств для организуемого маршрута, ориентированного на определенную сегментную группу клиентов.

Как же определить экспертные оценки весомости различных свойств транспортных услуг, реализуемых для определенного целевого сегмента потребителей?

Для этого формируется экспертная группа из числа целевых клиентов. Каждый эксперт ранжирует основные свойства транспортных средств по степени их важности для него. При этом высокие ранговые оценки необходимо присваивать более значимым свойствам. Так, в случае рассматриваемого примера оптимизации выбора транспортного средства максимальная ранговая оценка будет равна количеству оцениваемых свойств, то есть 10, а минимальная 1. Одним баллом целесообразно будет оценить критериальную характеристику, соответствующую самым несущественным для целевого туриста свойствам, а десятью баллами оценим характеристику, соответствующую самому привлекательному свойству.

После этого ранговые оценки свойств транспортных средств, данные совокупностью экспертов, необходимо пронормировать. С этой целью ранговые оценки каждого критериального свойства следует просуммировать, а затем разделить полученный результат на сумму ранговых оценок, данных всеми экспертами по всей совокупности «взвешиваемых» свойств. В таком случае, используя балльные оценки экспертной группы целевых клиентов, показатели весомости свойств транспортных средств для предлагаемого ей туристического маршрута будут рассчитываться в соответствии со следующим выражением:

$$V_j = \frac{\sum_{i=1}^k R_{ij}}{\sum_{j=1}^{10} \sum_{i=1}^k R_{ij}},$$

где V_j – весомость j -ой характеристики транспортных средств для определенного сегмента клиентов и разрабатываемого для них туристического маршрута; k – количество экспертов; R_{ij} – ранговая оценка j -ой характеристики транспортных средств i -ым экспертом. Показатели весомости (V_j) свойств транспортных средств, полученные для определенной целевой сегментной группы клиентов, сведем в столбец 8 таблицы 1. Здесь j – индекс свойства транспортных средств ($j = 1 \div 10$).

Выбор предпочтительного вида транспортных средств целесообразно производить, используя таблицу 1 для промежуточных расчетов. При этом взвешенные оценки свойств (см. столбцы 3, 5, 7 таб. 1) транспортных средств, учитывающие важность соответствующих характеристик для целевого клиента в условиях предлагаемого ему тура, определяются как произведение экспертных оценок P_{ij} (см. столбцы 2, 4, 6 таб.1) свойств на показатели весомости (V_j) свойств транспортных средств. Здесь l – индекс транспортного средства ($l = 1 \div 3$). В этом случае сумма взвешенных оценок свойств транспортного средства будет вычислена в соответствии со следующим выражением:

$$e_l = \sum_{j=1}^{10} P_{ij} \times v_j$$

Целевой группе клиентов наиболее предпочтительным к применению для реализации оптимизируемого маршрута будет тот вид транспортного средства, для которого этот интегральный критериальный показатель будет иметь наибольшее значение.

Рассмотренный подход позволяет оптимизировать основные элементы окружа-

ющей среды, оказывающие существенное влияние на удовлетворенность клиента предприятия сервиса и туризма, и тем самым максимизировать эмоциональную оценку ценности реализуемых услуг и, как следствие, их цену.

Выводы

Используя результаты метатеоретического анализа систем и процессов активного туристического отдыха, синтезирована категория активного туризма, а также сформулированы императивы его эффективного развития.

Выявленные императивы развития, будучи принципами взаимовыгодных отношений субъектов по поводу активного отдыха, использованы для разработки клиентоориентированного подхода к оптимизации систем и процессов активного туризма.

Клиентоориентированный подход акцентирован на оптимизации основных элементов окружающей среды, оказывающих существенное влияние на удовлетворенность клиентов предприятий сервиса и туризма. Это позволяет максимизировать эмоциональную оценку ценности реализуемых услуг и, как следствие, их цену.

Список источников:

1. Беквит Т. Продавая незримое: Руководство по современному маркетингу услуг. М.: Альпина Паблишерз, 2011. 224 с.
2. Головина Т.А. Основные концепции оптимизации себестоимости продукции // Управленческий учёт. 2005. №4. С. 63-76.
3. Дьяченко А.В. Искусство в повышении потребительских ценностей услуг // Сервис в России и за рубежом. 2013. №7(45). С. 114-123.
4. Дьяченко А.В. Клиентский интеллектуальный капитал совершенствования услуг // Сервис в России и за рубежом. 2016. Т.10. №7(68). С. 44-52. DOI: 10.12737/21821.
5. Дьяченко А.В. Театрализация гостеприимства // Сервис в России и за рубежом. 2013. №7(45). С. 27-35.
6. Каталимова А.Н., Бузни А.Н. Исследование потребностей в активном туризме // Культура народов Причерноморья. 2007. №121. С. 40-45.
7. Корнеевец В.С., Драгилова И.И. Развитие активного туризма в малых муниципальных образованиях: на примере Калининградской области // Наука и туризм: стратегии взаимодействия. 2015. №4(2). С. 75-79.
8. Коцур Е.В., Кочергина З.Ф. Оптимизация использования агроландшафтов на основе моделирования (на примере Павлодарского района Омской области) // Омский научный вестник. 2013. №2(124). С. 135-138.
9. Кочегурова Е.А., Мартынова Ю.А. Оптимизация составления маршрутов общественного транспорта при создании автоматизированной системы поддержки принятия решений // Известия Томского политехнического университета. 2013. Т.323. №5. С. 79-84.

10. Кугушева А.Н. Теоретические аспекты активного туризма // Сервис в России и за рубежом. 2012. №8. С. 43-52.
11. Пилипук Н.Н. Транспортное обслуживание в туризме. Мн., 2009. 336 с.
12. Хортонен А.А., Сальвин Е.В. Оптимизации маршрутов автопарка эко-компании на основе применения геомоделирования // Вестник АГТУ. Сер.: Экономика. 2013. №4. С. 109-118.
13. Zhao F., Gan A. Optimization of transit network to minimize transfers. Final Report. Tallahassee, FL: Florida International University, 2003. 137 p.
14. Zhao F., Ubaka I. Transit Network Optimization – Minimizing Transfers and Optimizing Route Directness // Journal of Public Transportation. 2004. Vol.7. №1. Pp. 63-82. DOI: 10.5038/2375-0901.7.1.4.
15. Owais M., Moussa G., Abbas Y., El-Shabrawy M. Simple and Effective Solution Methodology for Transit Network Design Problem // International Journal of Computer Applications. 2014. Vol.89. №14. Pp. 32-40. DOI: 10.5120/15702-4681.

Alexander V. DYACHENKO

Volgograd State Agrarian University (Volgograd, Russia);

PhD (Dr.Sc.) in Economics, Professor; e-mail: marketec@mail.ru

CLIENT-ORIENTED OPTIMIZATION OF ACTIVE TOURISM PROPERTIES

Based on the results of theoretical studying the active tourism, the article synthesizes the category and formulates the imperatives of active tourist recreation management, and proposes the approach to corresponding economic processes optimization. It was revealed that active tourism is implemented in the form of travels and sports entertainments for all population groups, including people with disabilities, through programs of hiking, climbing, sports games, rafting, diving, safari, horse ride walks, skiing, cycling, motorcycling, car walks, nonprofessional activities of any kind of sports. At the same time, an active way of traveling along the route is carried out with the orientation to the possibilities, needs, tastes, preferences of the holidaymaker and local attractions. This makes it possible to provide treatment, health improvement, and recreation for tourists, increase inbound tourist flows, create workplaces, and attract investments for the implementation of promising infrastructure development projects of active types of travel and recreation. The author point out the necessity to choose the criteria for optimizing the routes of active tourism, focused on resources properties satisfying the tourist needs, tastes and preferences. It should be based on the unique sports and recreational resources and increasing tourist needs. The author proposes and illustrates the approach that makes it possible to optimize electing basic properties of resources affecting the satisfaction of participants of active tours, and, consequently, on the price of the relevant services.

This work was supported by RHSF Grant №17-12-34032.

Keywords: optimal choice, active recreation, metatheory, optimization criteria, culture, tastes, preferences, weight indicators, customer satisfaction.

References

1. Beckwith, H. (2011). *Prodavaja nezrimoe: Rukovodstvo po sovremennomu marketingu uslug [Selling the invisible. A Field Guide to Modern Marketing]*. Moscow: Alpina Publishers. (In Russ.).
2. Golovina, T. A. (2005). Osnovnye koncepcii optimizacii sebestoimosti produkcii [Basic concepts of product cost optimization]. *Upravlencheskiy uchet [The Management accounting Journal]*, 4, 63-76. (In Russ.).
3. Dyachenko, A. V. (2013). Iskusstvo v povyshenii potrebitel'nyh cennostej uslug [Art in increasing consumer value of services]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 7(45), 114-123. (In Russ.).
4. Dyachenko, A. V. (2016). Klientiskij intellektual'nyj kapital sovershenstvovaniya uslug [Customer intellectual equity in services improvement system]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 10(7), 44-52. doi: 10.12737/21821. (In Russ.).
5. Dyachenko, A. V. (2013). Teatralizacija gostepriimstva [Theatricality of hospitality]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 7(45), 27-35. (In Russ.).
6. Katalimova, A. N., & Buzni, A. N. (2007). Issledovanie potrebnostej v aktivnom turizme [Studying the needs in active tourism]. *Kul'tura narodov Prichernomor'ja [Culture of Peoples of Black Sea Coast]*, 121, 40-45. (In Russ.).
7. Korneevets, V. S., & Dragileva, I. I. (2015). Razvitie aktivnogo turizma v malyh municipal'nyh obrazovaniyah: na primere Kaliningradskoj oblasti [The development of active tourism in small municipalities: The example of the Kaliningrad region]. *Nauka i turizm: strategii vzaimodejstviya [Science and tourism: Interaction strategies]*, 4(2), 75-79. (In Russ.).
8. Kotsur, E. V., & Kochergina, Z. Ph. (2013). Optimizacija ispol'zovaniya agrolandshaftov na osnove modelirovaniya (na primere Pavlodarskogo rajona Omskoj oblasti) [Optimization of agrolandscape usage on the basis of modeling (na primere Pavlodarskogo rajona Omskoj oblasti)]

- (as an example Pavlogradsky district of Omsk region)]. *Omskij nauchnyj vestnik [Omsk Scientific Bulletin]*, 2(124), 135-138. (In Russ.).
9. **Kochegurova, E. A., & Martynova, Yu. A.** (2013). Optimizacija sostavlenija marshrutov obshhestvennogo transporta pri sozdanii avtomatizirovannoj sistemy podderzhki prinjatija reshenij [Optimization of planning the public transport routes when developing the automated decision support systems]. *Izvestija Tomskogo politehnicheskogo universiteta [Bulletin of the Tomsk Polytechnic University]*, 323(5), 79-84. (In Russ.).
 10. **Kugusheva, A. N.** (2012). Teoreticheskie aspekty aktivnogo turizma [Theoretical aspects of active tourism]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 8, 43-52. (In Russ.).
 11. **Pilipuk, N. N.** (2009). *Transportnoe obsluzhivanie v turizme [Transport service in tourism]*. Minsk. (In Russ.).
 12. **Khortonon, A. A., & Salvin, E. V.** (2013). Optimizacii marshrutov avtoparka eko-kompanii na osnove primenenija geomodelirovaniya [Optimization of routes of the motor car park of the eko-company on the basis of geomodelling application]. *Vestnik AGTU. Serija: Ekonomika [Vestnik of Astrakhan State Technical University. Series: Economics]*, 4, 109-118. (In Russ.).
 13. **Zhao, F., & Gan, A.** (2003). *Optimization of transit network to minimize transfers*. Final Report. Tallahassee, FL: Florida International University.
 14. **Zhao, F., & Ubaka, I.** (2004). Transit Network Optimization – Minimizing Transfers and Optimizing Route Directness. *Journal of Public Transportation*, 7(1), 63-82. doi: 10.5038/2375-0901.7.1.4.
 15. **Owais, M., Moussa, G., Abbas, Y., & El-Shabrawy, M.** (2014). Simple and Effective Solution Methodology for Transit Network Design Problem. *International Journal of Computer Applications*, 89(14), 32-40. doi: 10.5120/15702-4681.

Дьяченко А.В. Клиентоориентированная оптимизация свойств организации активного туризма // Современные проблемы сервиса и туризма. 2017. Т.11. №3. С. 32-41. DOI: 10.22412/1995-0411-2017-11-3-32-41.

Дата поступления статьи: 12 апреля 2017 г.

Dyachenko, A. V. (2017). Client-oriented optimization of active tourism properties. *Sovremennye problemy servisa i turizma [Service and Tourism: Current Challenges]*, 11(3), 32-41. doi: 10.22412/1995-0411-2017-11-3-32-41. (In Russ.).

Received April 12, 2017

ТУРДАЙДЖЕСТ

TOURDIGEST



ВЫБОРГ, ГОРОХОВЕЦ И КРАПИВНА ПОЛУЧАТ СТАТУС ГОРОДОВ-МУЗЕЕВ

Министерство культуры России определило первые города, территории которых будут реставрироваться в рамках программы по созданию городов-музеев. В качестве пилотных проектов, в которых будет создаваться комфортная среда для жизни с учётом всех требований по сохранению пространства, выбраны Выборг (Ленинградская обл.), Гороховец (Владимирская обл.) и Крапивна (Тульская обл.). Объясняя выбор именно этих городов, замминистра культуры О. Рыжков отметил их хорошую сохранность и культурный потенциал: «Выборг – наш фасад, который смотрит на запад, в сторону Финляндии и Скандинавии. Экономический эффект от создания правильной среды в этом городе проявится быстрее, в том числе и за счёт туристов. Крапивна – небольшой русский город рядом с Ясной Поляной. Интересен тем, что сохранился он практически в том виде, каким и был в начале XX века». Также замминистра отметил, что «нам досталось богатейшее наследие от предков. И наши малые исторические города могут стать примером создания комфортных пространств для жизни. А турист в них появится автоматически».

По материалам сайта ТАСС
<http://tass.ru/kultura/4482300>
(дата обращения: 17.08.2017)