

ISSN 2408-9346

# НАУЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

ТЕХНОЛОГИИ БИЗНЕСА И СЕРВИСА

RESEARCH RESULT. BUSINESS AND SERVICE TECHNOLOGIES

Том 6 № 3  
Volume 6 2020

16+

Сайт журнала:  
[rrbusiness.ru](http://rrbusiness.ru)

сетевой научный рецензируемый журнал  
online scholarly peer-reviewed journal





Том 6, № 3. 2020

Издается с 2014 г.

ISSN 2408-9346



Volume 6, № 3. 2020

First published online: 2014

ISSN 2408-9346

#### РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ:

**ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР:** *Зайцева Н. А.*, доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры индустрии гостеприимства, туризма и спорта Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова», Россия

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА:** *Слинкова О. К.*, доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры международного туризма и гостиничного бизнеса Института экономики и управления Белгородского государственного национального исследовательского университета, Россия

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА ПО СВЯЗЯМ С ЗАРУБЕЖНЫМИ АВТОРАМИ:**

*Климова Т. Б.*, кандидат экономических наук, доцент, заведующая кафедрой международного туризма и гостиничного бизнеса Института экономики и управления Белгородского государственного национального исследовательского университета, Россия

**ОТВЕТСТВЕННЫЙ СЕКРЕТАРЬ:** *Королева И. С.*, кандидат географических наук, доцент кафедры международного туризма и гостиничного бизнеса Института экономики и управления Белгородского государственного национального исследовательского университета, Россия

**РЕДАКТОР АНГЛИЙСКИХ ТЕКСТОВ:** *Ляшенко И. В.*, кандидат филологических наук, доцент кафедры английской филологии и межкультурной коммуникации, Институт межкультурной коммуникации и международных отношений Белгородского государственного национального исследовательского университета, Россия

**ЧЛЕНЫ РЕДАКЦИОННОЙ КОЛЛЕГИИ:**

*Аймагамбетов Е. Б.*, доктор экономических наук, профессор, ректор Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза, Казахстан

*Антонова В. А.*, доктор экономических наук, доцент, заведующая кафедрой технологии в ресторанном хозяйстве ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Украина

*Афанасьев О. Е.*, доктор географических наук, доцент, профессор кафедры бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве Российского государственного университета туризма и сервиса, Россия

*Васюкова А. Т.*, доктор технических наук, профессор, директор Института технологий и бизнеса Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского, Россия

*Гачеу Л.*, кандидат технических наук, профессор, доцент факультета пищевых производств, Университета «Трансильвания», Румыния

*Думачева Е. В.*, доктор биологических наук, доцент, заведующая кафедрой биологии Белгородского государственного национального исследовательского университета, Россия

*Жеоржеску Ч.*, кандидат химических наук, доцент, доцент кафедры сельскохозяйственных наук и инженерии пищевых продуктов, Университет «Луциан Блага», Румыния

*Макринова Е. И.*, д.э.н., профессор, зав. кафедрой гостинично-туристического сервиса, коммерции и рекламы АНО ВО «Белгородский университет кооперации, экономики и права», Россия

*Мячикова Н. И.*, кандидат технических наук, доцент, заведующая кафедрой технологии продуктов питания Белгородского государственного национального исследовательского университета, Россия

*Оборин М. С.*, доктор экономических наук, профессор кафедры экономического анализа и статистики Пермского института (филиала) ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»; профессор кафедры мировой и региональной экономики, экономической теории Пермского государственного национального исследовательского университета, Россия

*Паелович С.*, кандидат наук, доцент, заведующая кафедрой туризмологии факультета географии, Белградский университет, Сербия

*Писаревский И. М.*, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой туризма и гостиничного хозяйства Харьковского национального университета городского хозяйства, Украина

*Плохих Р. В.*, доктор географических наук, профессор, профессор кафедры рекреационной географии и туризма Казахского национального университета им. аль-Фараби, Казахстан

*Плякин А. В.*, доктор экономических наук, кандидат географических наук, профессор, заведующий кафедрой менеджмента Волжского института экономики, педагогики и права, Россия

*Родионова Н. С.*, доктор технических наук, профессор, декан экономического факультета, заведующая кафедрой сервиса и ресторанного бизнеса Воронежского государственного университета инженерных технологий, Россия

*Чосич М.*, доктор экономических наук, профессор, заместитель директора по учебной работе Высшей школы туризма, Сербия

*Яковенко Н. В.*, доктор географических наук, профессор, заведующая кафедрой социально-экономической географии и регионоведения Воронежского государственного университета, Россия

*Яцун Л. Н.*, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой менеджмента внешнеэкономической деятельности и туризма Харьковского государственного университета питания и торговли, Украина

#### EDITORIAL TEAM:

**EDITOR-IN-CHIEF:** *Natalia A. Zaitseva*, Dr. Sci. (Econ.), Associate Professor, Professor of the Department of Hotel and Tourist Business, Plekhanov Russian University of Economics, Russia  
**DEPUTY EDITOR-IN-CHIEF:** *Olga K. Slinkova*, Dr. Sci. (Econ.), Associate Professor, Professor of the department of international tourism and hotel business, Institute of Economics and management Belgorod National Research University, Russia.

**DEPUTY EDITOR-IN-CHIEF:** *Tatyana B. Klimova*, Cand. Sci. (Econ.), Associate Professor, Head of Department of international tourism and hotel business, Institute of Economics and management Belgorod National Research University, Russia.

**EXECUTIVE SECRETARY:** *Inna S. Koroleva*, Cand. Sci. (Geog.), Associate Professor, Department of international tourism and hotel business, Institute of Economics and management, Belgorod State National Research University, Russia.

**ENGLISH TEXT EDITOR:** *Igor V. Lyashenko*, Ph.D. in Philology, Associate Professor, Department of English Philology and Intercultural Communication, Institute of Intercultural Communication and International Relations, Belgorod National Research University, Russia

**EDITORIAL BOARD:**

*Erkara B. Aimagambetov*, Dr. Sci. (Econ.), Professor, Karaganda Economic University of Kazpotrebsoyuz, Kazakhstan.

*Valeriya A. Antonova*, Dr. Sci. (Econ.), Associate Professor, Head of the Department of Technology in the Restaurant Economy of the Higher Professional Education University «Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky», Ukraine

*Oleg E. Afanasiev*, Dr. Sci. (Geog.), Associate Professor, Professor of the Department of Business Technology in the Tourism and Hospitality, Russian State University of Tourism and Service, Russia.

*Anna T. Vasyukova*, Dr. Sci. (Tech.), Professor, Director of Institute Technologies and Business, Moscow State University of Technologies and Management. K. G. Razumovsky, Russia.

*Liviu Gacheu*, Cand. Sci. (Tech.), Professor, Associate Professor of Faculty of Food Productions, Transilvania University, Romania.

*Elena V. Dumacheva*, Dr. Sci. (Biol.), Associate Professor, Head of the department biology Belgorod National Research University, Russia.

*Cecilia Georgescu*, Cand. Sci. (Chemic.), Associate Professor of the Department of Agricultural Sciences And food Products Engineering University «Lucian Blaga» of Sibiu, Romania.

*Elena I. Makriнова*, Dr. Sci. (Econ.), Professor, Head of the Department of Hotel and Tourism Service, Commerce and Advertising of ANO VO «Belgorod University of Cooperation, Economics and Law», Russia

*Nina I. Myachikova*, Cand. Sci. (Tech.), Associate Professor, Head of Department of Food Technology Belgorod National Research University, Russia.

*Maxim S. Oborin*, Dr. Sci. (Econ.), Professor of Department of economic analysis and statistics of the Perm Institute (branch) Russian economic University G. V. Plekhanov; Professor, Department of world and regional economy, the economic theory of the Perm state national research university, Russia

*Sanja Pavlović*, PhD, Associate Professor, Head of the Department of Tourism University of Belgrade, Faculty of Geography, Serbia.

*Ilya M. Pisarevskii*, Dr. Sci. (Econ.), Professor, Head of the Department of Tourism and Hotel Economy of the Kharkov National University of Municipal Economy, Ukraine.

*Roman V. Plokhikh*, Dr. Sci. (Geog.), Professor, Professor of Department of Recreational Geography and Tourism of the Kazakh National University Named after AlFarabi al-Farabi, Kazakhstan.

*Alexander V. Plyakin*, Dr. Sci. (Econ.), PhD in Geography, Professor, Head of the Department of Management, Volzhsky Institute of Economics, Pedagogics and Law, Russia

*Natalya S. Rodionova*, Dr. Sci. (Eng.), Professor, Dean of Economics Department, Head of the Department of the Service and Restaurant Business Voronezh State University of Engineering Technologies, Russia.

*Maya Chosich*, Dr. Sci. (Econ.), Professor, Deputy Director for Academic Affairs, Higher School of Tourism, Serbia

*Nataliya V. Yakovenko*, Dr. Sci. (Geog.), Professor, Head of Department of Department of Social and Economic Geography and Regional Studies, Voronezh State University, Russia.

*Leonid N. Yatsun*, Dr. Sci. (Econ.), Professor, Head of the Department of Management of Foreign Economic Activity and Tourism of the Kharkov State University of Nutrition and Trade, Ukraine

**СОДЕРЖАНИЕ**

**CONTENTS**

**РАЗВИТИЕ  
ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

**DEVELOPMENT  
OF THE TOURIST INDUSTRY**

**Хабибулина А.Р., Вишневская Е. В.**  
Разработка системы критериев для  
оценки уровня туристского сервиса  
урбанизированного пространства **3**

**Habibulina A. R., Vishnevskaya E. V.**  
Development of a system of criteria  
for assessing the level of tourist urban  
services **3**

**Семенова Е. А., Оранчук А. М., Харсие-  
ва Т. А.** Роль государственной под-  
держки в развитии курортной дестина-  
ции Северного Кавказа **14**

**Semyonova E. A., Orenchuk A. M.,  
Charsiew T. A.** The role of state sup-  
port in the development of the resort  
destination of the North Caucasus **14**

**ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
И КАЧЕСТВА В СЕРВИСНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**PROBLEMS OF EFFICIENCY  
AND QUALY IN SERVICE  
ACTIVITIES**

**Рахимбекова Ж. С., Климова Т. Б., За-  
курдаева В. В.** Аутсорсинг как способ  
повышения конкурентоспособности  
предприятий гостиничного бизнеса **26**

**Rakhimbekova Z. S., Klimova T. B.,  
Zakurdaeva V. V.** Outsourcing as a way  
to increase the competitiveness of hotel  
businesses **26**

**МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ  
В СФЕРЕ БИЗНЕСА**

**INTERDISCIPLINARY RESEARCH  
IN THE FIELD OF BUSINESS**

**Куаналиев А. А.** Цифровизация госу-  
дарственного управления – залог  
успешного развития государственного  
сектора **35**

**Kuanaliyev A. A.** Digitalization  
of public administration – the key  
to successful development  
of the public sector **35**

**Морев В. А., Тимощук М. О.** Примене-  
ние радиочастотных систем (RFID) в  
библиотечном деле (на примере Науч-  
ной библиотеки Национального иссле-  
довательского Томского государствен-  
ного университета) **47**

**Morev V. A., Timoschuk M. O.** Use of  
radio frequency identification systems  
(RFID) in library services (based on ex-  
perience of the Scientific Library of the  
National Research Tomsk State Univer-  
sity) **47**

**Шкарет А.А.** Социологический подход к  
изучению состояния маятниковой ми-  
грации на территории города Белгоро-  
да и соседних районов **57**

**Shkarlet A. A.** A sociological approach  
to the study of the state of commuting  
in the territory of the city of Belgorod  
and neighboring regions **57**

## РАЗВИТИЕ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ THE DEVELOPMENT OF THE TOURIST INDUSTRY

Оригинальная статья  
Original article

УДК 338.48

DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-1

Хабибулина А.Р.<sup>1</sup>  
Вишневская Е. В.<sup>2</sup>

Разработка системы критериев для оценки уровня туристского  
сервиса урбанизированного пространства

<sup>1</sup> Компания Agoda, Booking Holdings Inc.,  
Szabadsag ter, 7, Будапешт 1054, Венгрия

<sup>2</sup>ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный  
исследовательский университет» (НИУ «БелГУ»),  
ул. Победы, 85, Белгород 308015, Россия

<sup>1</sup>e-mail: [khabibulina.alina@yandex.ru](mailto:khabibulina.alina@yandex.ru)

<sup>2</sup>e-mail: [vishnevskaya@bsu.edu.ru](mailto:vishnevskaya@bsu.edu.ru)

*Статья поступила 15 июля 2020 г.; принята 10 августа 2020 г.;  
опубликована 30 сентября 2020 г.*

**Аннотация.** Туристский сервис – это комплекс различных видов деятельности, которые способны обеспечить путешественникам различные удобства при приобретении и потреблении услуг и товаров в течение поездки. В состав туристского сервиса входят: городская туристская инфраструктура (различные виды городского транспорта, улично-пешеходная сеть, спортивная инфраструктура, гостиничная индустрия, культурно-развлекательная инфраструктура и объекты культурного наследия); технологии (городские сервисы, способствующих повышению комфортности жизни туристов, горожан и маломобильных групп населения; системы интернет-бронирования, сетей Wi-Fi и онлайн оплаты гостиничных услуг, услуг транспорта, приобретение билетов в музеи, кино, аттракционы и др.); среда: уровень озеленения, экологии и безопасности. При проведении анализа развития городского туристского сервиса необходимо использовать комплекс критериев, которые дадут возможность провести оценку состояния инфраструктуры, необходимой в туризме, развития современных технологий, а также состояния окружающей среды. При расчете итогового индекса туристского сервиса учитываются значения всех критериев. Индекс туристского сервиса является суммой значений всех критериев.

**Ключевые слова:** туристский сервис; инфраструктура; критерий; урбанизированное пространство.

**Для цитирования:** Хабибулина А.Р., Вишневская Е. В. Разработка системы критериев для оценки уровня туристского сервиса урбанизированного пространства // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 6, № 3, 2020, с. 3-13, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-1

UDC 338.48

Alina R. Habibulina<sup>1</sup>

Ekaterina V. Vishnevskaya<sup>2</sup>

**Development of a system of criteria for assessing the level of tourist urban services**

<sup>1</sup>Agoda, Booking Holdings Inc.  
Szabadsag ter, 7, Budapest 1054, Hungary

<sup>2</sup>Belgorod State University,  
85 Pobedy St., Belgorod 308015, Russia

<sup>1</sup>e-mail: khabibulina.alina@yandex.ru

<sup>2</sup>e-mail: vishnevskaya@bsu.edu.ru

**Abstract.** Tourist service is a set of activities aimed at providing tourists with various facilities when buying and consuming services and goods during travel and staying outside their permanent place of residence. Tourist service includes: urban tourist infrastructure (various types of urban transport, street and pedestrian network, sports infrastructure, hotel industry, cultural and leisure infrastructure, and cultural heritage objects). The second component is technology: urban services that increase the comfort of the lives of tourists, citizens and low-mobility groups; development of Wi-Fi networks and internet booking systems and online and/or cashless payment of places of residence, transport services, purchase of tickets to museums, cinema, attractions, etc. The third important component of the tourist service is the environment: the level of landscaping, ecology and safety. When analyzing the development of urban tourist service, we propose to use a set of criteria that will make it possible to assess the state of the infrastructure needed in tourism, the development of modern technologies, as well as the state of the environment. Calculation of a generalized index of tourist service of urbanized space is carried out on the basis of criteria values. The tourist service index is the sum of the values of all criteria.

**Keywords:** tourist service; infrastructure; criterion; urbanized space

**For citation:** Habibulina A. R., Vishnevskaya E. V. Development of a system of criteria for assessing the level of tourist urban services. *Research Result. Business and Service Technologies*, 6(3), 3-13, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-1

**Введение.** Современному этапу развития туризма свойственно увеличение числа туристско-значимых мегаполисов мира, которые обладают уникальными историческими объектами туристской аттракции, в которых расположена значительная доля культурного мирового наследия. Сегодня именно сам город как пространство выступает центром притяжения туристов, а не отдельные известные музеи и исторические места. Это обуславливает безграничный потенциал экстенсивного развития туризма в крупных городах. При

этом городской туризм диверсифицирован и обладает выраженными возможностями развития по различным направлениям. Это обстоятельство объективно обуславливает необходимость оценки уровня туристского сервиса.

Отметим, что роль и значение туризма в экономике города, как правило, ограничены административными подходами. Органы власти осознают важность и необходимость поиска новых концепций туризма, применимых в городской среде. Туристская сфера выступает как комплекс отдельных объектов индустрии туризма.

Но отдельные сферы туризма находятся в тесной взаимосвязи с различными направлениями городской экономики, и все вместе они формируют комплексное социально-экономическое развитие городов.

Особую роль в туризме играет туристский сервис, так как консолидирует все получаемые услуги во время совершения поездки и формирует общее впечатление от нее. Мы предлагаем рассмотреть комплексное понятие «туристский сервис» применительно к урбанизированной среде и возможность оценить уровень его развития на основе системы критериев.

**Цель исследования** – сформировать понятие туристского сервиса урбанизированного пространства и разработать систему критериев его оценки в урбанизированном пространстве.

**Материалы и методы исследования.** При проведении анализа развития городского туристского сервиса мы предлагаем использовать комплекс критериев, которые дадут возможность провести оценку состояния инфраструктуры, необходимой в туризме, развитие современных информационных технологий, а также уровень адаптированности окружающей среды под потребности населения. За основу мы возьмем критерии, позволяющие оценить качество городской среды, которые были предложены в методике формирования индекса качества городской среды (Мельничук, 2019), но трансформируем и дополним их. Туристский сервис в урбанизированном пространстве будет включать туристические компоненты – это объекты культурного наследия и культурно-развлекательная инфраструктура, а также компоненты, характеризующие состояние среды города – состояние и привлекательность городских зеленых территорий, внедрение информационных инноваций в сферы онлайн бронирования и оплаты городских услуг и т.д.

**Результаты исследования и их обсуждение.** Термин «сервис» обозначает, в первую очередь, обслуживание или про-

цесс предоставления различных услуг потребителям. Ф. Котлер отождествляет понятие сервиса с услугой и характеризует услугу, как мероприятие или выгоду, которые одна сторона может предложить другой и которые неосвязаемы и не приводят к владению чем-либо (Коноплева, 2013). С такой же позиции рассматривает «сервис» Д. Шоул, понимая его как стратегию воздействия на клиентов, как инвестиции в культуру компаний, как способ создания конкурентных преимуществ организации (Слинкова, 2015).

Схожие взгляды демонстрируют О.Я. Гойхман, В.Ф. Янченко, Т.А. Фролова, которые отмечают, что это деятельность, связанная с предоставлением особой продукции – услуги. Различные авторы рассматривают сервис как деятельность в рамках экономической системы (А.Ф. Мишанков), сегмент экономики, в котором производятся ценности (А.Р. Юсупов), разновидность экономической активности (Э.Н. Евстафьев), деятельность, выполняющая соответствующие функции в системе общественного воспроизводства, направленные на создание общественных благ, оказание услуг, производство сервисных продуктов (Карабанова, 2015; Коновалова, 2015).

Туристический сервис включает весь процесс обслуживания туриста в течение совершения путешествия – начиная с покупки путевки (или конкретных услуг) до окончания турпоездки. По нашему мнению, понятие туристского сервиса является широким и включает обширный спектр услуг. Туристский сервис – это комплекс видов деятельности, обеспечивающих путешественникам различные удобства при покупке и потреблении услуг и товаров во время поездки и пребывания вне постоянного места жительства. Услуги, относящиеся к сфере туризма, постоянно дополняются (Law, 2002; Major Trends of Tourism..., 2020). И если первоначально это были только услуги размещения, транспортные, анимационные услуги, то

сегодня можно утверждать, что к сфере туризма имеют отношение и страховые услуги, и банковские, и финансовые и т.д.

Комплекс туристского сервиса состоит из:

- туристских услуг: услуги средств размещения и предприятий питания;
- информационных услуг: различные

цифровые сервисы, мобильные приложения;

- смешанных услуг: различные виды городского транспорта, культурно-развлекательные, рекреационные и спортивно-оздоровительные услуги.

Структура городского туристического сервиса представлена на рисунке.

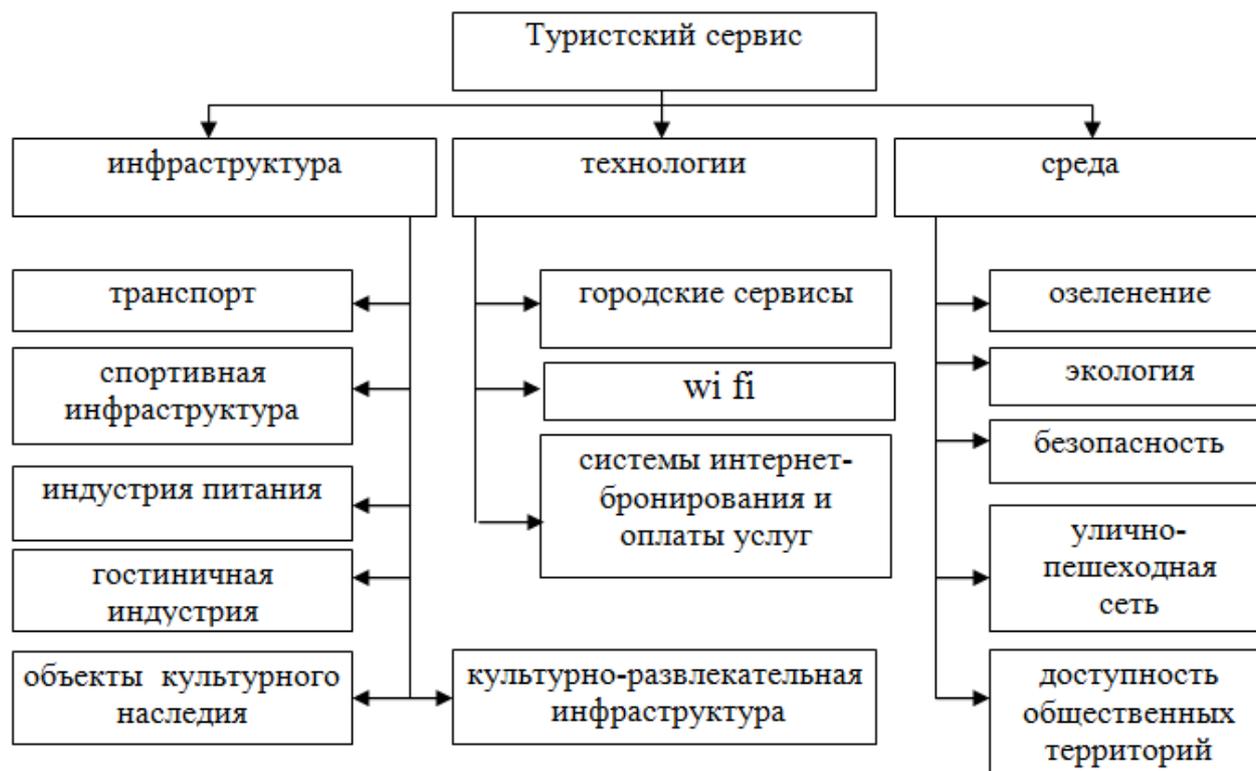


Рис. Структура городского туристского сервиса  
Fig. Structure of urban tourist service

В состав туристской инфраструктуры входят различные виды городского транспорта, элементы спортивной инфраструктуры, предприятия гостиничной индустрии, культурно-развлекательная инфраструктура, и объекты исторического и культурного наследия.

Современный уровень туризма характеризующейся большой долей туристов, путешествующих самостоятельно, увеличивает роль таких компонентов городской инфраструктуры, как городской транспорт, улично-дорожная сеть, которые

становятся столь же значимыми, как и памятники истории и культуры, гостиничные предприятия (Klimova, 2017).

Следующий компонент – технологии: это городские сервисы, которые способствуют увеличению уровня комфорта жизни горожан, путешественников и маломобильных групп населения; развитие систем интернет-бронирования и сетей wi-fi и онлайн и/или безналичной оплаты гостиничных услуг, услуг транспорта, приобретение билетов в музеи, кино, аттракционы и др. Третий важный компонент туристского

сервиса – среда: зеленые насаждения, экология и безопасность.

Для проведения анализа развития туристского сервиса необходимо использовать критерии, которые позволят оценить уровень развития каждого компонента. В научной литературе можно встретить различные методики оценки туристского потенциала и качества отдельных туристских услуг (Vishnevskaya, 2017). Для анализа развития городского туристского сервиса мы предлагаем использовать комплекс критериев, позволяющих провести оценку

туристской инфраструктуры, развития современных технологий, а также состояния окружающей среды.

Каждый из перечисленных компонентов туристского сервиса в урбанизированном пространстве имеет критерий, позволяющий оценить его уровень. Рассмотрим их подробнее.

1. Инфраструктура туристского сервиса оценивается как сумма критериев, характеризующих уровень развития ее элементов:

$$\text{Инф}_{\text{тр}} = I_{\text{тр}} + I_{\text{си}} + I_{\text{ги}} + I_{\text{ип}} + I_{\text{кди}} + I_{\text{окн}}, \quad (1)$$

где  $I_{\text{тр}}$  – критерий развития видов городского общественного транспорта;

$I_{\text{си}}$  – критерий наличия различных элементов спортивной инфраструктуры;

$I_{\text{ги}}$  – критерий развития предприятий гостиничной индустрии;

$I_{\text{ип}}$  – критерий развития сферы общественного питания;

$I_{\text{кди}}$  – критерий развития культурно-развлекательной инфраструктуры;

$I_{\text{окн}}$  – критерий распространения и состояния объектов культурного и исторического наследия.

При проведении расчета каждого из перечисленных критериев необходимо учитывать показатели, которые позволят оценить состояние данного элемента инфраструктуры городского туристского сервиса.

Критерий развития видов городского общественного транспорта учитывает следующие аспекты: наличие разнообразных видов городского общественного транспорта (автобус, троллейбус, трамвай); транспортную мобильность населения (учитывает количество совершенных поездок на транспорте на 1 жителя), доля транспорта общего пользования в общем пассажирообороте транспорта, уровень доступности транспортных услуг.

Критерий развития предприятий гостиничной индустрии учитывает: разнообразие, расположение, категориальность, вместимость, сезонность спроса.

Критерий развития сферы общественного питания: многообразие, месторасположение, уровень качества.

Критерий развития культурно-развлекательной инфраструктуры: вариативность, доступность, разнообразие.

Оценка доступности объектов спортивной инфраструктуры проводится следующим образом: половина оценки по данному критерию зависит от доли населения, которое проживает в пределах 1 км от спортивных объектов; другая половина оценки по данному критерию равна отношению количества спортивных сооружений к общей численности населения города.

Оценка культурно-развлекательной инфраструктуры учитывает следующие аспекты: театры, музеи, выставки, концертные залы, кинотеатры (расположение, количество, вместимость, предоставляемые услуги). Критерий показывает как использование, так и отношение города к историческому наследию (Вишневская, 2012; Королева, 2018). Объекты культурного наследия, в которых расположены театры, музеи и библиотеки, доступны большому

количеству людей, требуют высоких стандартов качества и сохранности и, как правило, находятся в лучшем состоянии, чем не эксплуатируемые объекты культурного наследия. Повышение значения показателя стимулирует повышение качества сохранности особо ценных объектов городской среды (Быстров, 2005).

Доступность культурно-развлекательной инфраструктуры рассчитывается при помощи коэффициента вариации (разнообразия) по количеству культурных и спортивных учреждений в городе. Чем больше в городе разных видов культурно-развлекательных учреждений, тем больше коэффициент и, соответственно, выше показатель. Рассчитывается количество организаций каждого типа и вычисляется отношение стандартного отклонения к среднему арифметическому значению и нормируется на численность населения.

Доля объектов культурного наследия, в которых размещаются объекты культурно-развлекательной инфраструктуры, в общем количестве объектов культурного наследия рассчитывается по формуле:

$$D = \frac{\sum K_{\text{соц}}}{K}, \quad (2)$$

где  $K_{\text{соц}}$  – количество объектов культурного наследия федерального, регионального и местного значения, в которых размещаются объекты культурно-развлекательной инфраструктуры;

$K$  – количество объектов культурного наследия федерального, регионального и местного значения.

$K$  объектам культурного наследия относятся памятники и достопримечательные места, при расчете критерия учитывается их количество и концентрация (Власюк, 2017). Критерий рассчитывается по формуле:

$$K_{\text{окн}} = \frac{\sum K_i}{P_{\text{вс}}}, \quad (3)$$

где  $K_i$  – количество объектов культурного наследия федерального, регионального и местного значения;

$P_{\text{вс}}$  – площадь города.

2. Технологии туристского сервиса оцениваются как сумма критериев, которые характеризуют уровень развития его элементов:

$$T_{\text{тр}} = I_{\text{гс}} + I_{\text{wf}} + I_{\text{б}}, \quad (4)$$

где  $I_{\text{гс}}$  – критерий развития городских сервисов,

$I_{\text{wf}}$  – критерий развития сетей бесплатного беспроводного доступа;

$I_{\text{б}}$  – критерий развития систем интернет-бронирования и онлайн оплаты услуг.

Оценка городских сервисов учитывает количество сервисов в городе, способствующих повышению комфортности жизни туристов, горожан и маломобильных групп населения. Количество сервисов в городе, способствующих повышению комфортности жизни маломобильных групп населения отражает «дружелюбность» города по отношению к маломобильным группам населения (Халимбеков, 2017; Лопухова, 2019). Примерами сервисов могут служить «социальное такси», приспособление общественного транспорта для использования маломобильными группами населения, «звуковые» светофоры и др.

Степень распространения сетей бесплатного беспроводного доступа приравнивается к проценту покрытия wi-fi.

Критерий развития систем интернет-бронирования и онлайн оплаты услуг учитывает возможность использовать интернет-бронирование и онлайн оплату гостиниц, средств транспорта, приобретение билетов в кино, музеи, на аттракционы и других услуг, а также долю предприятий мегаполиса, имеющих собственное мобильное приложение или представленных в агрегаторах.

3. Среда города оценивается как сумма критериев, характеризующих уровень развития ее элементов.

$$C_{\text{тр}} = I_{\text{оз}} + I_{\text{упс}} + I_3 + I_6 + I_{\text{дот}}, \quad (5)$$

где  $I_{\text{оз}}$  – критерий уровня озеленения территорий города,

$I_{\text{упс}}$  – критерий уровня развития улично-дорожной сети;

$I_3$  – критерий состояния окружающей среды;

$I_6$  – критерий уровня безопасности;

$I_{\text{дот}}$  – критерий уровня доступности общественных территорий.

Критерий уровня озеленения территорий города учитывает: площадь озеленения; безопасность озелененной территории; состояние зеленых насаждений и их привлекательность; разнообразие предоставляемых услуг на озелененных территориях; долю населения, имеющего доступ к озелененным территориям общего пользования (Об утверждении Методики формирования..., 2020).

Доля озелененных территорий общего пользования (парки, сады и др.) в общей площади зеленых насаждений рассчитывается по формуле:

$$O_{\text{оп}} = \frac{O_{\text{общ}}}{O_{\text{вс}}} \times 100, \quad (6)$$

где  $O_{\text{общ}}$  – общая площадь зеленых насаждений,

$O_{\text{вс}}$  – площадь всех зеленых насаждений в пределах городской черты.

Критерий безопасности озелененной территории оценивает потенциальную безопасность озелененных территорий города, выявляя долю территорий, к которым не применяются такие требования качества, как освещение, охрана, комфорт передвижения и др. в общем количестве территорий (Брасалес, 2019).

Уровень озеленения оценивается при

помощи дешифрирования космических снимков и определения территории площади города, которая покрыта растительностью. Помимо того, что зеленые насаждения выполняют санитарно-гигиенические функции, они активно участвуют в создании городских ландшафтов. Зеленые массивы, расположенные между отдельными районами застройки, объединяют их, придают городу целостность и законченность, оживляют городские ландшафты, являются средством индивидуализации районов и микрорайонов города.

Состояние зеленых насаждений определяется на основе дешифрирования космических снимков и вычисления вегетационного индекса, определяемого как доля территории с озелененными насаждениями повышенной плотности биомассы в общей площади озеленения города. Данный индекс оценивает биопродуктивность зеленых насаждений как прямое следствие всего состояния природной среды, непосредственно связанной с состоянием атмосферы, уровнем загрязнения почв и поверхностных вод в городе.

Привлекательность озелененных территорий используется для оценки разнообразия и идентичности озелененных пространств. Чем больше создано условий и предпосылок для привлечения горожан в парки, тем больше фотографий приходится на этот тип пространств:

$$P_{\text{от}} = \frac{\sum \Phi_i}{O_{\text{вс}}}, \quad (7)$$

где  $\Phi_i$  – все фотографии за год в границах озелененных территорий;

$O_{\text{вс}}$  – площадь озелененных территорий.

Разнообразие услуг на озелененных территориях используется для оценки современности среды городских озелененных территорий (Gregory, 2011). Парки и скверы являются полноценным общественным пространством для удовлетворения различных потребностей разных социокультурных групп горожан:

$$P_{\text{от}} = \frac{\sum C_i}{\Pi_{\text{от}}}, \quad (8)$$

где  $C_i$  – все сервисы, расположенные в границах озелененных территорий,  $O_{\text{вс}}$  – площадь озелененных территорий.

Доля населения, имеющего доступ к озелененным территориям общего пользования позволяет оценить возможность часто и без затрат времени на транспорт посещать парки или естественный природный ландшафт для прогулок, занятий спортом, тихого отдыха или работы вне офиса, что делает жизнь удобнее:

$$N_{\text{оз}} = \frac{\sum N_i}{\sum N}, \quad (9)$$

где  $N_i$  – численность населения, проживающего в радиусе 1000 метров от границ парков,

$N$  – численность населения.

Критерий уровня развития улично-дорожной сети учитывает следующие аспекты: количество улиц с развитой сферой услуг. Под улицами с развитой сферой услуг подразумеваются те, на которых не менее 75% улицы имеют плотность объектов торговли и услуг не менее 1 единицы на 100 м. Для малых городов – 50% улицы. Также учитываются функции в 50-метровой зоне от осевой линии улично-дорожной сети по обе стороны, что отражает наличие интересных для пешеходов пространств, разнообразие и идентичность городских улиц, повышает пешеходный поток, способствует развитию городской экономики и общей безопасности городских улиц.

Критерий состояния окружающей среды позволяет определить экологическое состояние среды и влияние уровня антропогенной нагрузки на территорию города, плотность застройки (степень урбанизированности городского ландшафта), наличие потенциально опасных производств. Также играет роль качество атмосферного возду-

ха, наличие перерабатывающих производств, потребление и качество водных ресурсов, уровень шумового загрязнения, использование земельных ресурсов.

Критерий уровня безопасности связан с деятельностью службы полиции, служб экстренного спасения и пожарной охраны, медицинских учреждений и отражает обеспечение физической безопасности населения. На критерий влияет уровень преступности, количество дорожно-транспортных происшествий, возможность возникновения чрезвычайных ситуаций, нарушений миграционного законодательства, риск террористических акций.

Критерий уровня доступности общественных территорий (парки, скверы, бульвары, пляжи, набережные, пешеходные зоны) определяется отношением числа доступных общественных городских территорий (имеющих условия доступности, безопасности, информативности и комфортности) к общему количеству общественных территорий.

Расчет обобщенного индекса туристского сервиса урбанизированного пространства осуществляется на основании значений критериев. Индекс туристского сервиса определяется на основании суммы значений всех критериев. Критерии оцениваются по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 шаг соответствует 1 баллу. 1 балл означает минимальное значение, 5 баллов – максимальное значение. Общая оценка критериев «Инфраструктура», «Технологии», «Среда» определяется суммированием баллов, полученных по каждому показателю, входящему в состав критерия. Нулевое значение (0 баллов) по критерию выставляется в случаях, если отсутствуют данные, либо если рассматриваемый в критерии объект (явление или процесс) в городе не обнаружен, а также в случае выявления недостоверных данных.

Предложенная система критериев для оценки уровня туристского сервиса урбанизированного пространства позволяет провести комплексную оценку и выявить

сильные и слабые стороны, скорректировать городские программы развития туристской сферы на основе полученных данных.

**Информация о конфликте интересов:** авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** the authors have no conflict of interests to declare.

#### Список литературы

- Брасалес Э.Д., Королева И.С. Функциональная модель оценки рекреационного потенциала городских зеленых территорий с использованием геоинформационных технологий // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2019. Т. 5, № 4. С. 3-11.
- Быстров С.А. Методы формирования потенциала развития туризма в крупном городе: Автореф. дис. ... к-та экон. наук / Санкт-Петербург, 2005. – 18 с.
- Вишневская Е.В., Богомазова И.В., Литвинова М.И. Актуальные проблемы использования ГИС в развитии регионального туризма Белгородской области // Фундаментальные исследования. 2012. №3-1. С. 177-180.
- Власюк Ю.А., Ковалевич О.А. Оценка туристского потенциала // Вестник Полоцкого государственного университета. 2017. №13. С.30-36.
- Карабанова С.Ф., Коноплева Н.А. Креативные технологии и формирование компетентности выпускника бакалавриата «сервис» // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2015. № 5-3. С. 515-519.
- Коновалова Е.Е. Теоретические аспекты развития сервисной деятельности в туризме // Национальная ассоциация ученых. 2015. №2-1 (7). С. 113-116.
- Коноплева Н.А. К вопросу о содержании и интерпретации понятий «сервис» и «сервисная деятельность» // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2013. №3 (21). С. 183-195.
- Королева И. С., Марциневская Л. В. Культурно-исторический потенциал как ресурс для развития регионального туризма // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2018. Т. 4. № 2. URL: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/1455/> (дата обращения: 01.07.2020).
- Лопухова А.В. Качество городской среды в условиях массового жилищного строительства // Социология и социальная работа: современные образовательные и научно-исследовательские практики: сб. материалов научно-практ. конференции с международным участием. Самара, 2019. С. 286-292.
- Мельничук И.А., Крюковский А.С., Смертин В.Н. Анализ методики формирования индекса качества городской среды // Леса России: политика, промышленность, наука, образование: Материалы IV научно-технической конференции. 2019. С. 343-346.
- Об утверждении Методики формирования индекса качества городской среды: Распоряжение Правительства РФ от 23 марта 2019 г. № 510-р. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72104984/#ixzz6WzdAzj1k> (дата обращения: 01.07.2020).
- Слинкова О.К., Пастухова Д.А. Сервисология как наука о человеке и его потребностях // Научный результат. Технология бизнеса и сервиса. 2015. Т. 1. № 3 (5). С. 66-75.
- Халимбеков Х.З., Айдаева С.А., Хаметова З.Т. Методика оценки социально-экономической эффективности туристско-рекреационного комплекса региона // Вестник Забайкальского государственного университета. 2017. Т. 23. №10. С. 120-127.
- Gregory Ashworth, Stephen J. Page (2011). Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes Tourism Management. 32. pp. 1-15. URL: [https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/14.25.20\\_Urban%20tourism%20researchRecentprogressandcurrentparadoxes.pdf](https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/14.25.20_Urban%20tourism%20researchRecentprogressandcurrentparadoxes.pdf) (дата обращения: 29.06.2020).
- Klimova T.B., Vishnevskaya E.V., Anoprieva E.V. The structure and dynamics of tourist flows: trends and determining factors // Services in Russia and Abroad. 2017. Т. 11. № 5 (75). С. 6-18.
- Law, Christopher (2002). Urban Tourism: The Visitor Economy and the Growth of Large Cities. London: Continuum. 217 p. URL: [https://www.researchgate.net/publication/256986932\\_Urban\\_Tourism\\_The\\_Visitor\\_Economy\\_and\\_t](https://www.researchgate.net/publication/256986932_Urban_Tourism_The_Visitor_Economy_and_t)

he Growth of Large Cities (дата обращения: 30.06.2020).

Major Trends of Tourism Development in City Destinations. URL: [https://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2013/Seminar\\_2013/Beka\\_Jakeli\\_City\\_Tourism.pdf](https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2013/Seminar_2013/Beka_Jakeli_City_Tourism.pdf) (дата обращения: 29.06.2020).

Vishnevskaya E.V., Klimova T.B., Slinkova O.K., Glumova Y.G. The influence of virtual information spaces on tourism development // Es-pacios. 2017. Т. 38. № 49. С. 22.

### References

Brasales, E.D. and Koroleva, I.S. (2019), "Functional model for assessing the recreational potential of urban green areas using geographic information technologies", *Research Result. Business and Service Technologies*, 5(4), pp. 3-11.

Bystrov, S.A. (2005), "Methods of building the potential for tourism development in a large city", *Avtoref. dis.... k-that econ. Sciences*, St. Petersburg, 18 p.

Ashworth, G. and Page, S.J. (2011), "Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes", *Tourism Management*, 32, pp. 1-15. [Online], available at: [https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/14.25.20\\_Urban%20tourism%20researchRecentprogressandcurrentparadoxes.pdf](https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/14.25.20_Urban%20tourism%20researchRecentprogressandcurrentparadoxes.pdf) (Accessed 29 June 2020).

Halimbekov, H.Z., Aidaeva, S.A. and Khametova, Z.T. (2017), "Methodology for assessing the socio-economic effectiveness of the tourist and recreational complex of the region", *Bulletin of Transbaikal State University*, 10 (23), pp. 120-127.

Karabanova, S.F. and Konopleva, N.A. (2015), "Creative technologies and the formation of competence of a graduate of the undergraduate "service", *International Journal of Applied and Basic Research*, 5-3, pp. 515-519.

Klimova, T.B., Vishnevskaya, E.V. and Anoprieva, E.V. (2017), "The structure and dynamics of tourist flows: trends and determining factors", *Services in Russia and Abroad*, 5 (75), pp. 6-18.

Konopleva, N.A. (2013), "On the issue of the content and interpretation of the concepts of "service" and "service activity", *Territory of new opportunities. Bulletin of Vladivostok State University of Economics and Service*, 3 (21), pp. 183-195.

Konovalova, E.E. (2015), "Theoretical aspects of the development of service activities in tourism", *National Association of Scientists*, 2-1 (7), pp. 113-116.

Koroleva, I.S. and Martinevskaya, L.V. (2018), "Cultural and historical potential as a resource for the development of regional tourism", *Scientific result. Business and service technologies*, 4(2), [Online], available at: <http://rrbusiness.ru/journal/annotation/1455/> (Accessed 01 July 2020).

Law, Christopher (2002), "Urban Tourism: The Visitor Economy and the Growth of Large Cities", London: Continuum. 217 p. [Online], available at: [https://www.researchgate.net/publication/256986932\\_Urban\\_Tourism\\_The\\_Visitor\\_Economy\\_and\\_the\\_Growth\\_of\\_Large\\_Cities](https://www.researchgate.net/publication/256986932_Urban_Tourism_The_Visitor_Economy_and_the_Growth_of_Large_Cities) (Accessed 30 June 2020).

Lopukhova, A.V. (2019), "Quality of the urban environment in conditions of mass residential construction", *Sociology and social work: modern educational and research practices*, scientific and practical materials. conferences with international participation, Samara, pp. 286-292.

Major Trends of Tourism Development in City Destinations, [Online], available at: [https://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2013/Seminar\\_2013/Beka\\_Jakeli\\_City\\_Tourism.pdf](https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2013/Seminar_2013/Beka_Jakeli_City_Tourism.pdf) (Accessed 29 June 2020).

Melnichuk, I.A., Kryukovsky, A.S. and Smertin, V.N. (2019), "Analysis of the methodology for the formation of the urban environment quality index", *Forests of Russia: politics, industry, science, education*, Materials of the IV Scientific and Technical Conference, pp. 343-346.

On the approval of the Methodology for the formation of the urban environment quality index, Order of the Government of the Russian Federation dated March 23, 2019, no 510-p. [Online], available at: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72104984/#ixzz6WzdAzj1k> (Accessed 01.07.2020).

Slinkova, O.K. and Pastukhova, D.A. (2015), "Service science as a science of man and his needs", *Scientific result. Business and Service Technology*, 3 (5), pp. 66-75.

Vishnevskaya, E.V., Bogomazova, I.V. and Litvinova, M.I. (2012), "Topical problems of using GIS in the development of regional tourism in the Belgorod region", *Basic research*, 3-1, pp. 177-180.

Vishnevskaya, E.V., Klimova, T.B., Slinkova, O.K. and Glumova, Y.G. (2017), The influence of virtual information spaces on tourism development, *Espacios*, 38 (49), p. 22.

Vlasyuk, Yu.A. and Kovalevich, O.A. (2017), "Assessment of tourist potential", *Bulletin of Polotsk State University*, 13, pp. 30-36.

#### Данные об авторах

**Хабибулина Алина Руслановна**, специалист по работе с клиентами, Agoda, Booking Holdings Inc.

**Вишневская Екатерина Владимировна**, к.э.н., доцент кафедры международного туризма и гостиничного бизнеса

#### Information about the authors

**Alina R. Habibulina**, customer Service Specialist, Agoda, Booking Holdings Inc.

**Ekaterina V. Vishnevskaya**, candidate of Economic Sciences, Associate Professor of International Tourism and Hospitality

Оригинальная статья  
Original article

УДК 338.48

DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-2

Семенова Е. А.<sup>1</sup>  
Оранчук А. М.<sup>2</sup>  
Харсиева Т. А.<sup>3</sup>

Роль государственной поддержки в развитии  
курортной дестинации Северного Кавказа

Северо-Кавказский федеральный университет,  
проспект 40 лет Октября, 56, Пятигорск 357500, Россия

<sup>1</sup>e-mail: [Impir@mail.ru](mailto:Impir@mail.ru)

<sup>2</sup>e-mail: [oranchuk99@bk.ru](mailto:oranchuk99@bk.ru)

<sup>3</sup>e-mail: [06tanzila@mail.ru](mailto:06tanzila@mail.ru)

*Статья поступила 21 июля 2020 г.; принята 17 августа 2020 г.;  
опубликована 30 сентября 2020 г.*

**Аннотация.** Государственная поддержка в курортной дестинации играет ключевую роль в развитии всего сектора туризма в России. На Северном Кавказе данная отрасль активно развивается в каждом из семи регионов, что определяет актуальность рассматриваемой проблемы. В статье рассматривается конструктивный опыт государственного планирования, программирования и проектирования развития туризма в регионах Северо-Кавказского федерального округа (СКФО), обеспечивающего консолидацию усилий государства, бизнеса и общества, скоординированную работу всех публичных структур в рамках туристской политики на государственном и региональном уровнях, а также приведен анализ состояния развития сферы туризма некоторых регионов СКФО. В результате получена ясная картина роли государства в развитии данной отрасли как на региональном, так и на федеральном уровнях, что привело к выводу о том, что системный характер развития туризма и смежных с ним отраслей предусматривает скоординированную работу всех публичных структур в рамках туристской политики на государственном и региональном уровнях.

**Ключевые слова:** СКФО; туризм; курортная дестинация; санаторно-курортное развитие.

**Для цитирования:** Семенова Е. А., Оранчук А. М., Харсиева Т. А. Роль государственной поддержки в развитии курортной дестинации Северного Кавказа // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 6, № 3, 2020, с. 14-25, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-2

UDC 338.48

Elena A. Semyonova<sup>1</sup>  
Anastasia M. Orenchuk<sup>2</sup>  
Tanzila A. Charsiew<sup>3</sup>

**The role of state support in the development  
of the resort destination of the North Caucasus**

North Caucasus Federal University,  
56 40 Let Oktyabrya Ave., Pyatigorsk 357500, Russia

<sup>1</sup>e-mail: [Impir@mail.ru](mailto:Impir@mail.ru)

<sup>2</sup>e-mail: [oranchuk99@bk.ru](mailto:oranchuk99@bk.ru)

<sup>3</sup>e-mail: [06tanzila@mail.ru](mailto:06tanzila@mail.ru)

**Abstract.** State support in the resort destination plays a key role in the development of the entire tourism sector in Russia. In the North Caucasus, this industry is actively developing in each of the seven regions, which determines the relevance of the problem under consideration. The article deals with a constructive experience in government planning, programming and design of the development of tourism in the North Caucasus Federal District (NCFD) regions, ensuring the consolidation of efforts of state, business and society, coordinated the work of all public institutions in the context of tourist policy at the state and regional levels, and provides analysis of the development of tourism in some regions of the NCFD. The result is a clear picture of the role of the state in the development of this industry both at the regional and Federal levels, which led to the conclusion that the systematic nature of the development of tourism and related industries provides for coordinated work of all public structures within the framework of tourism policy at the state and regional levels.

**Key words:** NCFD; tourism; resort destinations; health resort development

**For citation:** Semyonova E. A., Orenchuk A. M., Charsiew T. A. (2020), The role of state support in the development of the resort destination of the North Caucasus. *Research Result. Business and Service Technologies*, 6(3), 14-25, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-2

**Введение.** Современная наука рассматривает туризм как сложную социально-экономическую систему. Туризм – это отрасль экономики непродуцированной сферы, предприятия и организации которой удовлетворяют потребности туристов в материальных и нематериальных услугах, основная функция которого – обеспечить человека полноценным и рациональным отдыхом. Туризм является фундаментальной основой экономики многих развитых и развивающихся стран мира.

Россия располагает огромным потенциалом как для развития внутреннего туризма, так и для приема иностранных пу-

тешественников. У страны есть все необходимое – огромная территория, богатое историческое и культурное наследие, а в отдельных регионах – нетронутая, дикая природа.

Активное государственное регулирование туристской отрасли, имея в виду ее локомотивную роль в мировом, национальном и региональном масштабах, является собой объективное требование сегодняшнего дня.

**Целью исследования** является анализ государственной поддержки развития курортной дестинации, а также всей отрасли туризма в целом.

**Материалы исследования.** Осознание факта и значимости отрасли в жизни страны продемонстрировал Президент страны В.В. Путин в «майских указах» 2018 г., где была затронута идея разработки национального проекта по развитию туризма.

«В России появится новый – 14-й – национальный проект. Он будет посвящен туризму, а его подготовкой сейчас занимается правительство вместе с деловыми объединениями и профильными организациями (Известие..., 2020). Об этом «Известиям» рассказал президент «Опоры России» Александр Калинин, участвующий в заседаниях рабочих групп: «Нацпроект будет направлен на увеличение турпотока в стране и рост выручки в отрасли. Для достижения этих целей кабмин может начать софинансировать расходы туроператоров, удешевлять перевозки и внедрять электронные визы для гостей из-за рубежа на территории всей страны. При оптимистичном сценарии реализация нацпроекта начнется уже в 2021 году и потребует не менее 80 млрд рублей ежегодно» (Известие..., 2020).

На данный момент в России действует Стратегия развития туризма в РФ до 2035 года (Стратегия развития туризма..., 2013). В документе отражены данные о состоянии сферы туризма в РФ в целом, наиболее перспективные его направления, а также прописано, какие виды туризма актуально развивать в стране сейчас.

Между тем системный характер развития туризма и смежных с ним отраслей предусматривает скоординированную работу всех публичных структур в рамках туристской политики на государственном и региональном уровнях и применение широко набора регулятивных мер (Бузузов, 2018; Истомина, 2018; Кусков, 2017).

В региональном механизме стимулирования туризма востребованным является государственное планирование по ключевым направлениям развития субъектов СКФО. Например, в Республике Дагестан

в рамках Плана мероприятий по реализации приоритетного проекта развития Республики Дагестан «Точки роста», инвестиции и эффективное территориальное развитие» на 2018 год туристско-рекреационный комплекс заявлен в числе приоритетных секторов регионального хозяйства, а в Государственной программе развития туризма в Республике Ингушетия исполнителем мер по реализации программы наряду с Комитетом по туризму Ингушетии принят и Минстрой.

Несомненно, ключевым инструментом в региональном механизме регулирования туристско-рекреационного комплекса в субъектах СКФО является программно-целевой подход. Ныне все Северо-Кавказские регионы имеют программы развития сферы рекреации и туризма, что указывает на значимость этой отрасли для региональных экономик и востребованность программного инструментария в деятельности региональных администраций.

Рассматривая подробно роль государственной поддержки в развитии курортной дестинации, приведем пример нескольких регионов СКФО.

В Республике Ингушетия за 2012-2018 годы сделан ряд шагов, направленных на активизацию развития туристско-рекреационного комплекса Республики Ингушетия:

- создана особая экономическая зона туристско-рекреационного типа на территории Республики Ингушетия в составе Северо-Кавказского туристического кластера;
- разработан ряд экскурсионных маршрутов, охватывающих всю территорию республики;
- проведена работа по включению региона в 2 межрегиональных туристских маршрута: «Чайный экспресс» и «Великий шелковый путь» с подписанием соответствующих соглашений;
- в рамках реализации мероприятий сельского и экологического туризма Распоряжением Правительства Республики

Ингушетия от 15 февраля 2016 года № 106-р утверждена Концепция развития сельского и экологического туризма в Республике Ингушетия на 2016-2020 годы (Концепция развития сельского..., 2016);

- создан «Центр поддержки народных художественных промыслов Республики Ингушетия». Основной целью деятельности Центра является оказание консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, осуществляющим деятельность в области народных художественных промыслов, ремесленной деятельности, сельского и экологического туризма.

- в рамках ФЦП «Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ (2011-2018 годы)» создан Всесезонный туристический центр «Ингушетия» (Концепция федеральной целевой программы..., 2019).

Главная стратегическая цель туризма в Республике Ингушетия – создание конкурентоспособного туристско-рекреационного кластера и формирование центра культурно-познавательного, активного, лечебно-оздоровительного и экологического туризма в регионе (Мальсагов, 2017).

Правительство Ингушетии намечает стратегические цели базовых видов туризма (комплексных секторов туристской деятельности):

- Центр культурно-познавательного туризма, обладающий широким кругом уникальных и разнообразных объектов туристского показа, интересных как для жителей России, так и для иностранных граждан, предлагающий качественный экскурсионный продукт;

- Всесезонный лечебно-оздоровительный центр, эффективно соединяющий имеющиеся бальнеологические и рекреационные ресурсы, традиционные и современные методики и технологии оздоровления, обеспечивающий высокий уровень предоставляемых услуг; один из ведущих бальнеологических курортов России;

- один из регионов-лидеров активного и экологического туризма в России,

предлагающий широкий спектр интересных возможностей для всесезонного активного отдыха в горах, комплексно и эффективно использующий уникальный рекреационный потенциал территории; лучший из российских горнолыжных курортов круглогодичного функционирования;

- один из ключевых культурных центров СКФО, событийных проектов международного, российского и регионального уровня.

За данный период в Чеченской Республике пришли к следующим результатам. Туристско-экскурсионный поток в Чеченскую Республику в 2017 году превысил 120 тыс. человек, а в 2018 году составил 146 670 человек. Туристско-экскурсионный поток в предшествующие годы ежегодно увеличивался в среднем почти на 50%, во многом за счет развития познавательного, спортивного, делового, лечебно-оздоровительного, событийного видов туризма и начала деятельности местного туроператора ГУП «ТУРЭКС» (с 2015 года). Познавательный туризм составлял в 2017 году 35% от всего туристско-экскурсионного потока, деловой и событийный туризм – 25%, спортивный – 10%, оздоровительный – 5%. Росту туристско-экскурсионного потока способствовали также успешная кампания в секторе B2B (работа с туроператорами и турагентами), введение дополнительного объема номерного фонда, запуск сервиса каршеринг (Государственная программа Чеченской Республики..., 2013).

В Чеченской Республике на 2018 год насчитывается более 100 туристских объектов. Многие объекты были введены в эксплуатацию в последние годы. В частности, завершён нулевой этап строительства и произведен запуск горнолыжного комплекса «Ведучи».

Большинство российских туристов в Чеченской Республике прибывают из Москвы, Санкт-Петербурга, Республики Крым, Краснодарского края, Урала, Ростова-на-Дону, Ставропольского края, Рес-

публики Дагестан и Северной Осетии-Алании.

**Результаты исследования и их обсуждение.** Перспективным направлением развития сектора является развитие внутреннего туризма, привлечение туристов из СКФО и РФ на существующие туристские активы. Обладая уникальными природными, географическими и этнографическими ресурсами, Чеченская Республика также может расширять портфель видов туризма (оздоровительного, экстремально-спортивного, событийного, экологического и этнографического туризма). Возможны разработка совместного с соседними регионами туристского продукта, развитие экстремально-спортивного туризма и формирование зон познавательного туризма (пример – зона «Грозный плюс»). Данное направление развития станет возможным во многом благодаря повышению узнаваемости бренда Чеченской Республики и использованию новых каналов продвижения (социальных сетей и агентов влияния).

Увеличение транспортной доступности региона является еще одной возможностью для развития туризма. Будет реализована концепция «В город Грозный без пересадок», выстроена сеть авиамаршрутов с другими крупными городами, более эффективно будут использоваться возможности железнодорожного сообщения, будет развиваться сеть общественного транспорта для самостоятельно передвижения внутри региона.

Некоторый вклад в рост сектора внесет также повышение предпринимательской активности. Будут открываться семейные апартаменты, созданы новые объекты придорожной инфраструктуры, будет налажена бесперебойная продажа сувенирной продукции (Розанова, 2018).

С целью создания в Чеченской Республике современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристско-рекреационного комплекса Правительством Чеченской Республики утверждена и реализуется государственная программа

«Развитие культуры и туризма в Чеченской Республике» (Государственная программа Чеченской Республики..., 2013). В рамках программных мероприятий и внебюджетных инвестиций построены и функционируют многие объекты туристской сферы. Правительство Чеченской Республики уделяет большое внимание объектам спортивно-оздоровительного туризма.

Министерство Чеченской Республики по туризму планирует:

1. Организацию межрегионального «Road Show» по 38 городам России для знакомства туроператоров и жителей этих городов с туристским потенциалом республики;

2. Открытие представительств ТИЦ «Visit Chechnya» в различных странах мира;

3. Комплексную модернизацию СТК «Кезеной-Ам» и дооснащение ВТРК «Ведучи» в целях разнообразия спектра предоставляемых услуг в комплексах, что будет способствовать большему притоку туристов;

4. Издание кулинарной книги о вайнахской кухне с целью популяризации чеченской национальной кухни и культуры;

5. Развитие спелеотуризма в горной части Чеченской Республики. Это даст районам образования карстовых пещер дополнительный приток туристов со всего мира. Пещеры «Хенхал» и «Буккузи» при строительстве необходимой инфраструктуры могут стать центром притяжения тысяч туристов.

Город Грозный будет позиционироваться как главный бренд зонтичного типа по восьми турпродуктам (направлениям):

- Грозный City+: башни и смотровая площадка;
- мечеть «Сердце Чечни»;
- Грозненское море (дельфинарий, фонтан, пляж, башня-ресторан и т. п.); ресторан Paradise; цветочный сад; Аргун (Мечеть); Шали (Мечеть);

– Гудермес и аквапарк; «Ахмат – Арена»; «Молл».

– Грозный Extreme & Sport: «Ведучи»; Грозный Highlander21 (джип-туры, туры по горам на квадроциклах, горные велосипеды, рафтинг, лошади, кемпинг);

– Грозный Rally Land (Форт Грозный, симуляторы гонок 360°, тюнинг-центр и пр.);

– Грозный Open Race Север (квадроциклы, багги, трасса для демонстрации возможностей джипов).

В Ставропольском крае – самом большом регионе СОФО тема курортной дестинации актуальна более всех. Здесь планируется создание «Туристического контура Ставропольского края» за счет новых точек развития различных видов туризма на основе транспортного контура, состоящего из маршрутов разной продолжительности для разных категорий путешественников. В рамках этого мероприятия возможно также создание брендового маршрута края.

Основные виды туризма в рамках «туристического контура»:

– лечебно-оздоровительный туризм: Кавказские Минеральные воды (КМВ); г. Георгиевск, г. Буденновск (йодобромные источники);

– культурно-познавательный туризм: г. Ставрополь и его окрестности; Кавказские Минеральные воды и его окрестности;

– из примеров потенциального развития сельского туризма: вдоль туристического контура может быть выбрано несколько объектов соответствующего профиля;

– промышленный туризм: г. Невинномысск и окрестности, г. Буденновск;

– креативный туризм: создание турпродуктов возможно вдоль всего туристического контура;

– центры развития туризма: на данный момент вся туристическая

инфраструктура сконцентрирована на территории Минераловодской агломерации.

Несимметричность туристической отрасли можно гармонизировать за счет двух туристических центров: Кавказские Минеральные воды и г. Ставрополь. Кроме того, целесообразно создание центра на юге Ставропольского края, ввиду существенного потенциального расширения инвестиционной активности в этой области, и в целом практически любой город и населенный пункт способен стать точкой притяжения туристов и соответственно претендовать на создание подобных уникальных центров.

Варианты структурирования туристического контура Ставропольского края по разным видам туризма представлены на рисунке 1 (Стратегия социально-экономического развития Ставропольского края..., 2017).

Новый бренд КМВ должен, с одной стороны, объединять все города-курорты, а, с другой стороны, четко позиционировать каждый из них. Таким образом, под зонтичным брендом КМВ объединяются и в то же время получают индивидуальную идентичность бренды каждого курорта. Предлагается при формировании бренда базироваться на образе четырех стихий. Тему четырех стихий могут в дальнейшем развить и дополнить четыре времени года, четыре времени жизни, четыре типа лечения. Использование различных цветовых решений и изображений позволит развить линейки сувенирной продукции для каждого города и КМВ в целом. Также необходимо обеспечить зонтичное брендование сопутствующих экспортных товаров: косметика и парфюмерия, натуральные лекарства и БАДы, вода и здоровое (функциональное питание) питание.

Ключевые элементы территориального брендинга КМВ представлены на рисунке 2.



**Рис. 1** Варианты структурирования туристического контура по разным видам туризма

**Fig. 1.** Options for structuring the tourist contour by different types of tourism

	Воздух Кисловодск	Земля Железноводск	Огонь Пятигорск	Вода Ессентуки
Ресурсы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Уникальный парк</li> <li>Лечебный воздух</li> <li>Зрелость, осень</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2/3 территории земля - лес, железная руда, горы</li> <li>Кованый вокзал - памятник архитектуры, выставочный зал</li> <li>Эксклюзивные ж/д экскурсии</li> <li>Активное долголетие, зима</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Горячие сероводородные источники</li> <li>Кавказский темперамент</li> <li>Известная команда КВН</li> <li>Молодость, лето</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Известнейший мировой бренд лечебной воды</li> <li>Место отдыха семей с детьми</li> <li>Детство, юность, весна</li> </ul>
Позиционирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>VIP-курорт, где отдыхала царская семья, звезды</li> <li>Центр кардиологии</li> <li>Деловой центр агломерации</li> <li>Программы SPA и Wellness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Центр геронтологии, активное долголетие, терренкур, ЗОЖ, лесная терапия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Научные конференции</li> <li>Активная среда по лечебно-оздоровительному туризму</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Демократичный отдых для всей семьи</li> <li>Дети с родителями, бабушками и дедушками</li> </ul>
Медицинская специализация	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сердечно-сосудистые заболевания</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Урологические заболевания</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Заболевания опорно-двигательной системы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Желудочно-кишечные заболевания</li> </ul>
Целевая аудитория	<ul style="list-style-type: none"> <li>Возраст 35+</li> <li>Больные с сердечно-сосудистыми заболеваниями</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Возраст 45+</li> <li>Больные с урологическими заболеваниями</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Возраст 25+</li> <li>Больные с заболеваниями опорно-двигательной системы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Возраст 0+</li> <li>Больные с желудочно-кишечными заболеваниями</li> </ul>

**Рис. 2.** Ключевые элементы территориального брендинга КМВ

**Fig. 2.** Key elements of CMS territorial branding

Для планомерного увеличения туристического потока необходимо создание новых объектов размещения, развитие сопутствующей инфраструктуры, а также редевелопмент существующих объектов. Диверсификация гостиничного сектора позволит привлекать целевые аудитории с

разными доходами, а также усилит конкуренцию в секторе туризма.

Расширение ассортимента объектов размещения, в том числе с акцентом на новые современные форматы (апартаменты, апартаменты, бутик-отели, конгресс-центры и конгресс-отели, гостиничные сети) за

счет привлечения крупных российских и международных брендов в регион позволит задать новые стандарты гостиничного обслуживания в Ставропольском крае, что благоприятно скажется на туристическом потоке.

Масштабное развитие туризма потребует реализации ряда дополнительных мероприятий на территории КМВ:

- подготовка и продвижение законодательной инициативы региона в части внесения изменений в Градостроительный Кодекс Российской Федерации, иные нормативные правовые акты на уровне Российской Федерации по механизмам ликвидации незавершенных объектов и долгостроя;

- создание условий для сезонного и круглогодичного купания: восстановление водных зеркал, очистка ряда водоемов для создания купален, строительство круглогодичного аквапарка, открытых и крытых бассейнов общего пользования во всех городах-курортах;

- создание торговой улицы в городе-курорте Кисловодске с привлечением мировых брендов одежды и аксессуаров;

- строительство мегамолла на территориях КМВ с комплексом развлечений;

- развитие велоспорта (общий велоконтур КМВ), триатлона, ралли, конного спорта, трекинга и норвежской ходьбы, скалолазания, дельтапланеризма и воздухоплавания;

- развитие развлечений для детей и юношества: аттракционов, пандапарков, специализированных центров дополнительного образования;

- строительство и организация театральных и концертных площадок для организации гастрольной деятельности и постоянных коллективов;

- развитие общественного экологичного транспорта;

- развитие зоны для элитарных видов спорта: тенниса и гольфа;

- создание всероссийского научно-практического центра реабилитации и геронтологии;

- развитие в регионе курортологических компетенций;

- трансформация традиционных форм курортного обслуживания в современные форматы: СПА, Детокс, здоровый образ жизни;

- строительство и реконструкция площадок для спортивно-концертной деятельности;

- создание музеев и выделение площадок *openspace*;

- разработка единых стандартов для автобусного экскурсионного обслуживания.

Необходимо позиционирование Ставропольского края как туристического направления. Общая направленность всех основных отраслей края – сельское хозяйство, химическая промышленность, лечебно-оздоровительный туризм – касается основополагающих потребностей человека: здоровье, вкусная и здоровая пища, современные технологии, которые защищают и создают дополнительный комфорт. В связи с этим представляется возможным позиционирование всего региона как туристического направления следующим образом:

- «Отдых в Ставропольском крае: «Родись заново»;

- «Отдыхай правильно»;

- «Отдыхай по науке».

Надо вводить в потребление сельский туризм, промышленный туризм, гастрономический туризм и др. Новые центры туризма гармонично вписываются в эту концепцию – правильный отдых в правильном месте, с пользой для здоровья. Также в эту концепцию вписываются все виды туризма с другим смысловым оттенком слогана – отдых, связанный с наукой (химией, например).

Прогноз количества иностранных и внутренних туристов, а также экскурсантов опирается на данные Стратегии развития туризма в Ставропольском крае до 2030 года и на развитие новых центров туризма в Ставропольском крае. В Стратегии развития туризма до 2030 года основной точкой развития указана Минераловодская агломерация. Поскольку предлагается создать новые дополнительные опорные центры развития туристической отрасли, прежде всего, Ставрополь (в том числе как центр делового и конгрессного туризма) и центры «второго уровня» (Буденновск, Невинномысск), прогнозируемое количество ежегодных туристов в Ставропольском крае органически вырастет и достигнет к 2035 году 3,4 млн человек (при сохранении экономической, финансовой и политической конъюнктуры 2017 года, а также при реализации программы продвижения Ставропольского края как туристического направления). Объем платных туристских услуг достигнет к 2035 году 5,6 млрд рублей. При этом число необходимых мест/коек в коллективных средствах размещения Ставропольского края должно составить к 2035 году более 160 тыс. единиц.

Правительство Республики Северная Осетия-Алания отмечает высокую значимость развития курортной дестинации среди других сфер социально-экономического развития региона.

Стратегия социально-экономического развития республики до 2030г. (Стратегия социально-экономического развития Республики Северная Осетия-Алания, 2019) предусматривает следующие шаги развития туризма в регионе:

1. Развитие туристско-рекреационного субкластера в г. Владикавказ: развитие культурно-исторического центра г. Владикавказа (проспект Мира, Центральный парк и набережная реки Терек) и реализация проекта «Водная станция»;

2. Развитие туристско-рекреационного субкластера «Цей»: разработка и утверждение стратегической концепции, актуализация генплана, поиск источников финансирования, проработка портфеля инвестиционных площадок;

3. Развитие туристско-рекреационного субкластера «Горная Дигория»: разработка и утверждение стратегической концепции, схемы размещения мест туристского показа, схемы размещения объектов придорожного сервиса, программы обеспечения инженерной и иной инфраструктурой;

4. Развитие туристско-рекреационного субкластера «Куртатинское ущелье»: разработка и утверждение стратегической концепции, схемы размещения мест туристского показа, схемы размещения объектов придорожного сервиса;

5. Развитие туристско-рекреационного субкластера «Урсдон»: разработка стратегической концепции;

6. Развитие туристско-рекреационного субкластера «Тагаурия»: разработка и утверждение стратегической концепции, схемы размещения мест туристского показа, схемы размещения объектов придорожного сервиса;

7. Развитие туристско-рекреационного субкластера «Мамисон»: разработка и утверждение стратегической концепции, подготовка портфеля инвестиционных площадок.

Также на начальном этапе развития кластера необходимо обеспечить повышение доступности рекреационных территорий Республики Северная Осетия-Алания для организованных групп туристов, в том числе за счет разработки и внедрения механизма облегчения доступа иностранных граждан на режимные территории республики, обладающие значительным рекреационным потенциалом, в туристских целях (внесение изменений в законодательство), развития прямого авиасообщения с другими регионами, разработки и утверждения общей схемы размещения объектов придо-

рожного сервиса на территории туристско-рекреационного кластера «Солнечный пояс Алании».

Туристско-рекреационный кластер «Солнечный пояс Алании» должен стать

одним из ключевых элементов туристско-рекреационного кластера Южного полюса роста, развивающимся на основе эффективного межрегионального сотрудничества (рисунок 3).



**Рис. 3. Туристско-рекреационный кластер «Солнечный пояс Алании»**  
**Fig. 3. Tourist and recreational cluster «Sunny Belt of Alanya»**

**Заключение.** Таким образом, системный характер развития туризма и смежных с ним отраслей предусматривает скоординированную работу всех публичных структур в рамках туристской политики на государственном и региональном уровнях. В подобном контексте государственное планирование, программирование и проектирование развития туризма в регионах СКФО правомерно рассматривать как целостный механизм, позволяющий задействовать уникальный рекреационный потенциал, консолидировать усилия государства, бизнеса и общества на стратегических императивах форсированного роста ... для постепенного обеспечения самодостаточного существования субъектов РФ, входящих в состав

СКФО, а также содействие их интеграции в национальную и мировую экономику.

С учетом планов по кластерному региональному развитию туризма в России планируется к реализации несколько инвестиционных проектов в области лечебно-оздоровительного туризма, в том числе инвестиционный проект «Кавказ»: Кабардино-Балкарская Республика, Карачаево-Черкесская Республика, Чеченская Республика, Ставропольский край, Республика Осетия – Алания, Республика Ингушетия, Республика Адыгея.

**Информация о конфликте интересов:** авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** the authors have no conflict of interests to declare.

### Список литературы

Концепция федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 годы)» [Текст]: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129.

Стратегия развития туризма в РФ до 2035 года [Текст]: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года №2129-р.

Государственная программа Чеченской Республики «Развитие культуры и туризма в Чеченской Республике», [Текст]: Постановление Правительства Чеченской Республики от 19 декабря 2013 года N 336.

Концепция развития сельского и экологического туризма в Республике Ингушетия на (2016 - 2020 годы), Распоряжение Правительства Республики Ингушетия от 15 февраля 2016 года N 106-р.

Стратегия социально-экономического развития Республики Ингушетия до 2035 года, [Текст]: Постановлений Правительства Республики Ингушетия от 17 августа 2016 года № 154.

Стратегия социально-экономического развития Республики Северная Осетия-Алания до 2030 года, [Текст]: Распоряжение Министерства Экономического развития Республики Северная Осетия-Алания от 8 октября 2019 года № 60-РЗ.

Стратегия социально-экономического развития Ставропольского края до 2035 года, [Текст]: Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 23 марта 2017 г. № 132.

Стратегия социально-экономического развития Чеченской Республики до 2025 года, [Текст]: Распоряжение Правительства Чеченской Республики от 20 июня 2012 года N 185-р.

Бутузов А.Г. Этнокультурный туризм. Учебное пособие / КноРус, 2018. – 73 с.

Известие (2020), «Тур де Рус: в стране появится новый нацпроект», URL: <https://iz.ru/1021258/ekaterina-vinogradova/tur-de-rus-v-strane-poiavitsia-novyi-natcproekt> (дата обращения: 09.06.2020).

Истомина Э.Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России. / ИНФРА-М, 2018. – 346 с.

Кусков А.С. Основы туризма / КноРус, 2017. –32 с.

Мальсагов Б.Д. В стране башен и легенд: средневековая архитектура Ингушетии / Назрань, 2017. – 220 с.

Меняйлов А.А., Узденова С.Б., Баласанян С.А. К некоторым вопросам организации этнического туризма в Карачаево-Черкесии // Региональные проблемы преобразования экономики. Махачкала. 2019. № 2. С. 138–143.

Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма. / Дашков и КО, 2018. – 132 с.

Соколова Н.А. Туризм в Российской Федерации. Правовое регулирование / Wolters Kluwer, 2017. – 87 с.

### References:

Butuzov, A. (2018) *Ethno-Cultural tourism*, Textbook, KnoRus, 73 p.

Concept of development of rural and ecological tourism in the Republic of Ingushetia for (2016 - 2020), Order of the government of the Republic of Ingushetia of February 15, 2016 N 106-R.

Concept of the Federal target program “Development of domestic and inbound tourism in the Russian Federation (2019-2025)”? decree of the government of the Russian Federation No. 2129 of September 20, 2019.

Istomina, E. (2018), *Internal tourism and tourist resources of Russia*, INFRA-M, 346 p.

Izvestia (2020), “Tour de Rus: a new national project will appear in the country”, [Online], available at: <https://iz.ru/1021258/ekaterina-vinogradova/tur-de-rus-v-strane-poiavitsia-novyi-natcproekt> (accessed: 09.06.2020).

Kuskov, A. (2017), *Fundamentals of tourism*, KnoRus, 32 p.

Malsagov, B. (2017), *In the land of towers and legends: medieval architecture of Ingushetia*, Nazran, 220 p., Russia.

Menyailov, A., Uzdenova, S. and Balasanyan, S. (2019) “On some issues of organizing ethnic tourism in Karachay-Cherkessia”, *Regional problems of economic transformation*, 2, pp. 138–143.

Rozanova, T. P. (2018), *Marketing of hospitality and tourism services*, Dashkov and KO, 132 p.

Sokolova, N. A. (2017), *Tourism in the*

*Russian Federation. Legal regulation.* Wolters Kluwer, 87 p.

State program of the Chechen Republic “Development of culture and tourism in the Chechen Republic”, decree of the government of the Chechen Republic of December 19, 2013 No 336.

Strategy for tourism development in the Russian Federation until 2035, decree of the government of the Russian Federation, No. 2129-R of September 20, 2019.

Strategy of social and economic development of the Chechen Republic until 2025, order of the government of the Chechen Republic of June 20, 2012 No 185-p.

Strategy of socio-economic development of the Republic of Ingushetia until 2035, Resolutions of the government of the Republic of Ingushetia dated August 17, 2016 No. 154.

Strategy of socio-economic development of the Republic of North Ossetia-Alania until 2030, Order of the Ministry of Economic development of the Republic of North Ossetia-Alania dated October 8, 2019 No. 60-RZ.

Strategy of socio-economic development of the Stavropol territory until 2035, Order of the Ministry of economic development of the Russian Federation No. 132 of March 23, 2017.

#### **Данные об авторах**

**Семенова Елена Анатольевна**, кандидат технических наук, доцент, декан Школы Кавказского гостеприимства

**Оранчук Анастасия Максимовна**, студентка первого курса магистратуры

**Харсиева Танзила Адамовна**, студентка первого курса магистратуры

#### **Information about the authors**

**Elena A. Semyonova**, candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Dean of the School of Caucasian Hospitality

**Anastasia M. Orenchuk**, first-year Master's Degree Student

**Tanzila A. Charsiew**, first-year Master's Degree Student

**ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**PROBLEMS OF EFFICIENCY AND QUALITY IN SERVICE ACTIVITIES**

Оригинальная статья  
Original article

УДК 338.467

DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-3

Рахимбекова Ж. С.<sup>1</sup>  
Климова Т. Б.<sup>2</sup>  
Закурдаева В. В.<sup>3</sup>

**Аутсорсинг как способ повышения конкурентоспособности  
предприятий гостиничного бизнеса**

<sup>1</sup>Алматы Менеджмент Университет,  
ул. Розыбакиева, 227, г. Алматы 050060, Казахстан  
<sup>2,3</sup>ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный  
исследовательский университет» (НИУ «БелГУ»),  
ул. Победы, 85, Белгород 308015, Россия  
<sup>1</sup>e-mail: [rahi-zhanar@mail.ru](mailto:rahi-zhanar@mail.ru)  
<sup>2</sup>e-mail: [tklimova@bsu.edu.ru](mailto:tklimova@bsu.edu.ru)  
<sup>3</sup>e-mail: [zaya.net@yandex.ru](mailto:zaya.net@yandex.ru)

*Статья поступила 01 августа 2020 г.; принята 21 августа 2020 г.;  
опубликована 30 сентября 2020 г.*

**Аннотация.** Актуальность исследования поставленной проблематики определяется необходимостью пересмотра и совершенствования устоявшихся концепций управления предприятиями гостиничного бизнеса. В условиях пандемии коронавируса многие сферы бизнеса были вынуждены реформировать свою работу. Аутсорсинг для определенных компаний в России стал единственным способом для того, чтобы сохранить бизнес. В гостиничном бизнесе в качестве аутсорсинга использовались клининговые услуги, когда персонал нанимали у сторонних компаний для уборки помещений, чистки номеров, мытья посуды и других подобных видов работ. Независимые агентства занятости предлагают отелям найм персонала, непосредственно контактирующего с клиентами: горничные, официанты, повара, административные работники. Эти люди контактируют с гостями и создают впечатление от гостиницы, поэтому должны обладать высоким профессиональным уровнем. Кроме того, аутсорсинговые компании обеспечивают гостиницы такими специалистами, как бухгалтеры, логисты, работники, обслуживающие техническое оборудование. Благодаря аутсорсингу финансовые риски со стороны предприятия гостиничного бизнеса сводятся к минимуму. Аутсорсинг трансформировался в нечто большее, чем просто способ привлечения более дешевой рабочей силы. Он стал основой бизнес-стратегий как малых, так и крупных компаний, которые считают необходимым сосредоточиться на своих ключевых бизнес-операциях и передать все остальное специализированным поставщикам услуг. В статье рассмот-

рена сущность аутсорсинга, проведено исследование услуг аутсорсинга в гостиничном бизнесе, выявлены их основные преимущества.

**Ключевые слова:** аутсорсинг; гостиничный бизнес; сервис; конкурентоспособность; рабочая сила; делегирование.

**Для цитирования:** Рахимбекова Ж. С., Климова Т. Б., Закурдаева В. В. Аутсорсинг как способ повышения конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 6, № 3, 2020, с. 26-34, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-3

UDC 338.467

Zhanar S. Rakhimbekova<sup>1</sup>  
Tatyana B. Klimova<sup>2</sup>  
Victoria V. Zakurdaeva<sup>3</sup>

**Outsourcing as a way to increase the competitiveness  
of hotel businesses**

<sup>1</sup>Almaty Management University,  
227 Rozybakiev St., Almaty 050060, Kazakhstan  
<sup>2,3</sup>Belgorod State National Research University,  
85 Pobedy St., Belgorod 308015, Russia

<sup>1</sup>e-mail: [rahi-zhanar@mail.ru](mailto:rahi-zhanar@mail.ru)

<sup>2</sup>e-mail: [tklimova@bsu.edu.ru](mailto:tklimova@bsu.edu.ru)

<sup>3</sup>e-mail: [zaya.net@yandex.ru](mailto:zaya.net@yandex.ru)

**Abstract.** The relevance of the study of the problems addressed is determined by the need to revise and improve the established concepts of hotel management. In the context of the coronavirus pandemic, many business sectors were forced to reformat their work. Outsourcing for certain companies in Russia has become the only way to maintain business. In the hotel business, cleaning services were used as outsourcing when staff were hired from third-party companies to clean premises, clean rooms, wash dishes and other similar types of work. Independent employment agencies offer hotels hiring staff directly in contact with customers: maids, waiters, cooks, administrative workers. These people are in contact with guests and create an impression about the hotel, so they should have a high professional level. In addition, outsourcing companies provide hotels with such specialists as accountants, logisticians, and maintenance personnel. Due to outsourcing, financial risks from the hotel business are minimized. Outsourcing has transformed into more than just a way to attract cheaper labor. It has become the basis of business strategies of both small and large companies, which consider it necessary to focus on their key business operations and transfer everything else to specialized service providers. The article considers the essence of outsourcing, studies outsourcing services in the hotel business, and identifies the main advantages and disadvantages of outsourcing hotels.

**Key words:** outsourcing; hotel business; service; competitiveness; labor; delegation

**For citation:** Rakhimbekova Z. S., Klimova T. B., Zakurdaeva V. V. (2020), Outsourcing as a way to increase the competitiveness of hotel businesses. Research Result. Business and Service Technologies, 6(3), 26-34, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-3

**Введение.** В связи со сложившейся экономической ситуацией многие предприятия оказались перед необходимостью выбора между сокращением расходов и уменьшением штата сотрудников. Аутсорсинг в гостиничном бизнесе позволяет решить ряд проблем, относящихся к полноценному функционированию гостиниц. Использование внешнего источника в гостиничной сфере является одной из самых востребованных услуг, что обусловлено условиями жесткой конкуренции. Повышение уровня сервиса играет ключевую роль в обеспечении роста конкурентоспособности хозяйствующего субъекта, так как персонал гостиницы является её лицом, ему необходимо владеть высоким профессиональным уровнем и уметь общаться с посетителями. Благодаря аутсорсингу, финансовые риски со стороны предприятия гостиничного бизнеса сводятся к минимуму. Данный вид услуг можно оформить во время сезона, когда предприятие сталкивается с нехваткой своих сотрудников, но большее количество работников иметь в штате нецелесообразно. Кроме того, можно выбрать сотрудничество на постоянной основе. Организации-заказчики сами осуществляют выбор, на какое время им привлечь посторонних специалистов. Аутсорсинг с успехом внедряется в разных регионах России уже на протяжении многих лет.

**Целью исследования** является рассмотрение сущности аутсорсинга и реальной практики применения аутсорсинговых услуг в гостиничном бизнесе.

**Материалы и методы исследования.** Методологию проведения данного исследования определила постановленная проблематика, цель которой определена исследованием публикационных источников, анализом оборота аутсорсинга в России, а также реальной практики применения аутсорсинговых услуг в гостиничном бизнесе и выявлением основных преимуществ и недостатков аутсорсинга гостиниц.

Основным источником для написания данной статьи послужили статистические данные и итоги исследований независимого исследовательского агентства маркетинговых и социологических исследований MAGRAM Market Research, данные исследований Ассоциации Частных Агентств Занятости (АЧАЗ). В статье использованы концептуальные положения системного подхода, а также методы логического анализа и синтеза, методы сравнительного анализа, графической интерпретации данных.

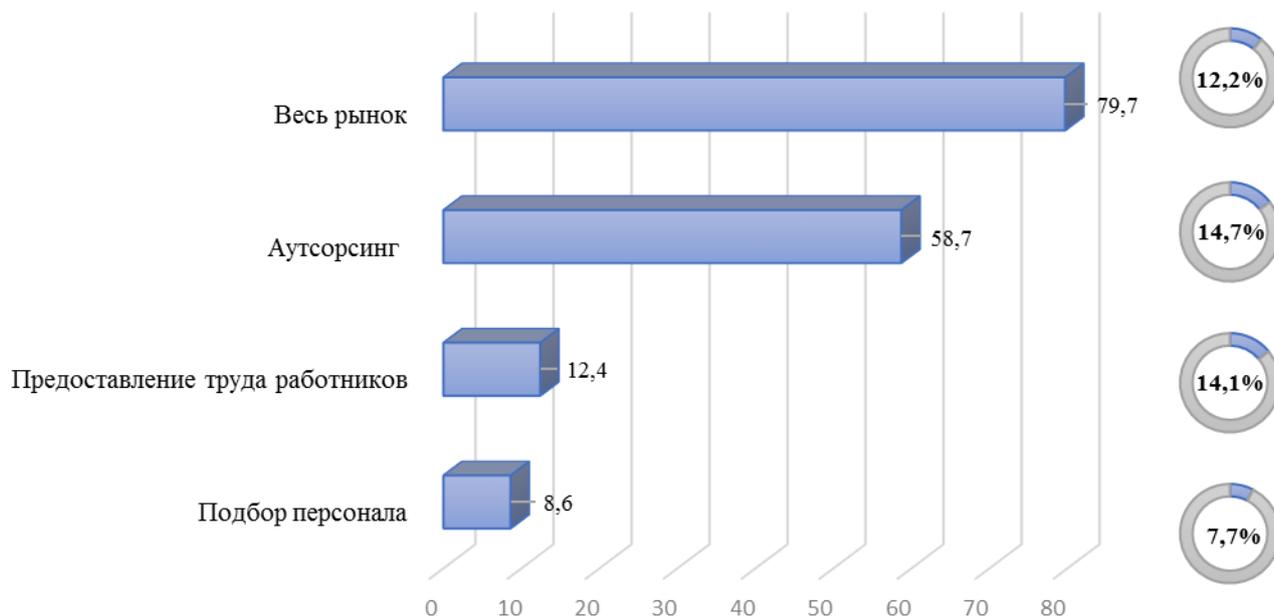
**Результаты исследования и их обсуждение.** По данным аналитических агентств на начало 2020 года в России значительно снизилось число малых и средних предприятий. По прогнозам, частный бизнес продолжит стремительное сокращение, а его место займут сетевые компании. Такая тенденция может привести к безработице среди населения и к сокращению расходов в бизнесе, ухудшив и без того сложную экономическую ситуацию в стране. Однако кризисные явления в сфере бизнеса только способствуют дальнейшему развитию аутсорсинга.

Именно аутсорсинговые компании, которые занимаются подбором и предоставлением персонала в крупные сетевые предприятия становятся спасением как для работников, так и для бизнеса любого размера и направления деятельности. По оценкам бизнес-изданий, количество сотрудников на аутсорсинге составляет 17-22% и их количество регулярно растет (Аникин, 2019; Волков, 2014; Запесоцкий, 2010).

В августе 2020 года были подведены итоги исследования рынка подбора, предоставления персонала и аутсорсинга, ежегодно проводимого Ассоциацией Частных Агентств Занятости (АЧАЗ). Исследование провело независимое исследовательское агентство маркетинговых и социологических исследований MAGRAM Market Research. В 2019 году общий объем российского рынка подбора, предоставления

персонала и аутсорсинга показал рост на 12,2% и составил 79,7 млрд руб. Рынок подбора персонала вырос на 7,7%. Рынок предоставления персонала и аутсорсинга

выглядел еще более оптимистично – услуга по предоставлению труда работников показала рост на 12,2%, а рынок аутсорсинга на 14,7% (рис. 1).



**Рис. 1. Оборот рынка подбора, предоставления персонала и аутсорсинга в 2018-2019 гг., %**

**Fig.1. Turnover of the market of selection, provision of personnel and outsourcing in 2018-2019, %**

Согласно графику, как и в предыдущие годы, оборот услуг по аутсорсингу занимает самую существенную долю в 14,8% (58,7 млрд. руб). Данная услуга стала максимально популярна из-за передачи неосновных функций компаний в руки опытных специалистов.

На сегодняшний день аутсорсинг трансформировался в нечто большее, чем просто способ привлечения более дешевой рабочей силы. Он стал основой бизнес-стратегий как малых, так и крупных компаний, которые считают необходимым на 100% сосредоточиться на своих ключевых бизнес-операциях и передать все остальное специализированным поставщикам услуг. Взаимоотношения в формате аутсорсинга стали более стандартизированными, и теперь стороны больше ориентируются на людей и процессы, чем на цены, что позволяет

поставщикам аутсорсинговых услуг уверенно смотреть в будущее. Необходимость сокращения затрат приведет к появлению аутсорсинговых контрактов, в рамках которых будут заключаться гибкие соглашения об уровне обслуживания и объеме оказываемых услуг. Все больше критически важных бизнес-функций высокого уровня будет передаваться на аутсорсинг в следующем десятилетии, а рынок аутсорсинга функций низкого уровня стабилизируется. В целях снижения издержек хозяйствующие субъекты будут отдавать предпочтение направлениям, позволяющим воспользоваться преимуществами низких трудозатрат и эксплуатационных расходов. Поставщики аутсорсинговых услуг предоставляют своим клиентам доступ к специализированным навыкам и не только экономят их время и ресурсы, но

и позволяют сосредоточиться на решении ключевых бизнес-задач (Иванова, 2016; Календжян, 2015; Митрофанова, 2015).

Гостиничный бизнес не всегда приносит постоянную прибыль – здесь есть мертвый и высокий сезон. Отсутствие клиентов в спокойное время приводит к ряду проблем, которые связаны не только с необходимостью обслуживания здания, уплаты коммунальных услуг, но и с выплатами зарплаты персоналу, для которого нет денег. Если приходится увольнять сотрудников, то в активный сезон придется набирать новых поваров, официантов, уборщиц, возможно неопытных. Гораздо выгоднее заказать аутсорсинг в гостиничном бизнесе. Специализированные агентства предоставляют опытный и проверенный персонал, которому необходимо платить зарплату только за выполненную работу. В этом случае не нужно думать о том, где изыскивать деньги для сотрудников в мертвый сезон и испытывать трудности от их непрофессионализма в период активности. Клиенты будут довольны уровнем обслуживания и вернуться в гостиницу в следующий раз.

Гостиничный аутсорсинг – одна из самых востребованных услуг в этом бизнесе, что связано с конкуренцией в отельной коммерции, где на первый план часто выходит не столько цена, сколько качество обслуживания. Персонал – лицо гостиницы, он первый встречает гостей, делает его пребывание комфортным (или наоборот). Естественно, что при такой конкуренции даже самый незаметный работник, например, такой, как уборщица в номере, должен выполнять свою работу профессионально. Это касается и администраторов, поваров, официантов, аниматоров и другого персонала, который находится на виду. При заказе на первый план выходит выбор поставщика услуг, который сможет обеспечить необходимыми сотрудниками на весь период контракта.

Каждый владелец гостиницы решает сам, какие функции отдать аутсорсеру.

Одни передают практически все обязанности, оставляя в штате только самых незаменимых работников, другие заказывают выполнение только второстепенной работы. Самые популярные функции:

1) организация питания. В перечень профессий, которые будут заниматься этой работой, входят повара, бармены, официанты;

2) клининг. Данная форма сотрудничества заключается в поиске уборщиков номеров и территории, прачек, мойщиков посуды и т.д.;

3) охрана. Безопасность в отеле и на близлежащих территориях будет обеспечена опытными работниками службы охраны (Моисеева, 2017; Ноздрева, 2015; Одегов, 2015).

По желанию можно заказать менеджеров, управляющих, администраторов, швейцаров, других работников.

Как в каждом бизнесе, у аутсорсинга гостиниц есть свои преимущества и недостатки. Можно выделить следующие преимущества аутсорсинга в гостиничном бизнесе:

1) обеспечение отеля всеми необходимыми работниками;

2) все сотрудники оформлены у аутсорсера, а гостиничный штат остается неизменным;

3) оформление, вопросы с пенсионным фондом и налоговыми органами решает провайдер (Оксинойд, 2014; Петрова, 2017; Рудая, 2009; Сафарова, 2009; Филина, 2018).

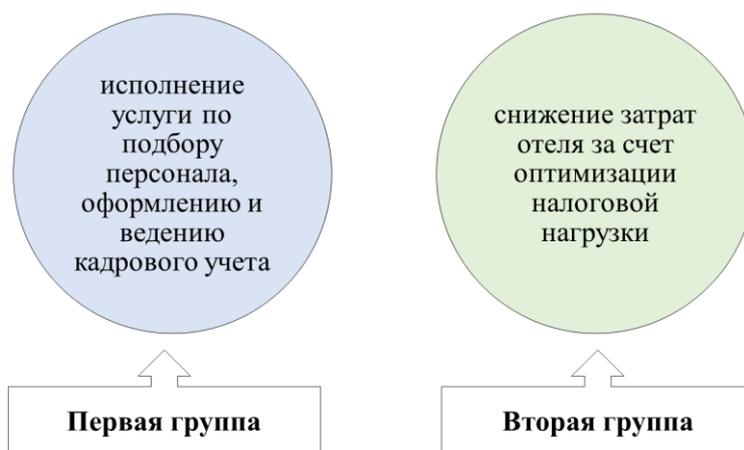
Предприятия гостиничного бизнеса могут уменьшать и увеличивать число сотрудников в мертвый и высокий сезон, при расширении бизнеса, при другой необходимости. Часто аутсорсеры предлагают свою техническую базу. Сэкономленные средства на персонале можно направить на развитие бизнеса. Недостатки тоже есть, но они незначительные и зависят от того, услугами какой компании воспользуется гостиница или отель. Если провайдер неопытный, то существует вероятность по-

лучить работников с малым опытом или же в нужный момент не предоставят их необходимое количество. Еще одна проблема – возможная утечка данных через сотрудника аутсорсера, но решить проблемы можно при обращении в опытное агентство.

На наш взгляд, персонал должен быть не просто высшей категории, а максимально подходящий именно в конкретный отель или ресторан заказчика. Среди большей части отелей существуют и сетевые отели со строго регламентированным брендбуком, и индивидуальные объекты без специализированных требований. Персонализированный подход, знание всех современных тенденций и быстрая реакция на операционные задачи позволяют не только подобрать персонал на определенный срок, но и максимально адаптировать его в процессе трудовой деятельности.

До середины текущего года аутсорсинговые компании решали для отелей две

группы задач (рис. 2). Это, во-первых, непосредственно услуга по подбору, оформлению персонала, и, во-вторых, снижение затрат отеля за счет оптимизации налоговой нагрузки. Раньше, во времена избытка трудовых ресурсов, подбор персонала происходил достаточно легко, оформление почти не требовалось и главным конкурентным преимуществом у аутсорсинговых компаний было умение оптимизировать НДС. Сейчас основной задачей становится непосредственно исполнение услуги по подбору персонала, оформлению и ведению кадрового учета российских и иностранных граждан. Серьезные аутсорсинговые компании берегут партнеров, свою репутацию и не занимаются такой оптимизацией. В текущем моменте конкурентное преимущество имеют компании, которые создали эффективные отделы подбора, приобрели компетенции по выполнению трудового, налогового и миграционного законодательства.



**Рис. 2. Группы задач аутсорсинговых компаний для отелей**  
**Fig. 2. Outsourcing Task Groups for Hotels**

Обеспечение отеля персоналом в текущей ситуации является сложной задачей, которая требует наработанной собственной базы, хорошей репутации как работодателя, целого штата обученных менеджеров по персоналу. При этом менеджеры должны уметь работать с традиционными

ресурсами по подбору персонала, знать, какой ресурс сейчас эффективнее для подбора той или иной категории, искать новые креативные решения по привлечению персонала.

При попытках обойтись собственными силами отели выбирают варианты, ко-

гда персонал должен перерабатывать норму. Тогда возникают проблемы с тем, как выплатить большую зарплату за перевыполненный объем, ведь по закону – переработка не может быть больше 10-15% и оплачивается по другим расценкам. А в отелях в авральные периоды переработки бывают значительно больше. Возникают вопросы у персонала, почему сделали номеров больше, а заплатили как будто работал в обычном режиме. Ведение кадрового учета требует дополнительных кадровых ресурсов внутри отеля в кадровой службе или бухгалтерии, а также оборудованных рабочих мест, зарплат, площадей.

Можно отметить следующие тенденции в предоставлении рабочего персонала в 2020 году:

- дефицит рабочего персонала, вызванный оттоком работников из стран СНГ и запретом на обратный въезд в РФ;

- широкое распространение вахтовых методов работы для производств, расположенных в крупных городах, привлекая ресурсы из менее развитых регионов, компенсирует недостаток местных ресурсов в городах;

- отмечается общее уменьшение мобильности рабочего персонала, что можно объяснить снижением уверенности работников при смене работодателя из-за непредсказуемости экономической ситуации.

Вместе с растущей популярностью аутсорсинга растет и лояльность работников к временной и проектной занятости. Срочные трудовые отношения, либо выполнение проектных работ в оговоренный срок и за определенную стоимость становятся все более привычными и соответствуют ценностям поколения Y, которое составляет основной костяк проектного персонала. Ценность работы «на всю жизнь» с ее гарантиями и стабильностью, неизменностью выполняемых функций постепенно теряет свои позиции и уступает место таким категориям, как гибкость, свобода, баланс личного и рабочего времени, разнообразие задач и проектов.

В результате проведенной работы было установлено, что аутсорсинг – это некий формат делегирования отдельных задач или целых бизнес-процессов. Иначе говоря, аутсорсинг – это делегирование процессов, действий, которые хозяйствующий субъект сам сделать не может, либо не успевает, либо знает, что посторонние специалисты более профессиональны и смогут сделать это лучше. Огромное количество разносторонних задач требует от предприятий внешней помощи. Подобный вид сотрудничества позволяет освободить свое время, чтобы заняться теми вопросами, которые приносят больший результат для компании. Аутсорсинг представляет некую удалённую команду, которой делегируется часть процессов, передаются задачи за определенную плату. Аутсорсинг – передача задач неким людям, которые имеют опыт и которые готовы поделиться результатом своих действий за определенную оплату. Аутсорсинг особенно полезен в тех случаях, когда нужно что-то срочно сделать, но нет ресурсов на эти действия или сотрудник не умеет этого делать и обучать его долго, а необходимо разово исполнить какую-либо задачу. В процессе сотрудничества компания учитывает все пожелания отельера и предлагает собственные наработки, основанные на глубоком изучении сервиса лучших европейских гостиниц. Работая с поставщиками химии, профессионального инвентаря и техники, аутсорсинговая компания помогает своим клиентам внедрять современные решения в отель в данных отраслях.

По итогам 2020 года частные агентства занятости, которые занимаются аутсорсингом, подбором и предоставлением персонала, ожидают роста спроса только на два типа своих услуг (аутсорсинг и предоставление персонала), а вот интерес к подбору постоянных сотрудников, по их прогнозу, упадет. При этом годом ранее все три сегмента рынка показали прирост на 7–14%. Впрочем, уже тогда увеличение

сегмента подбора персонала было наименьшим.

До конца 2020 года каждый из трех сегментов рынка подбора, предоставления персонала и аутсорсинга, вероятнее всего, будет развиваться по собственному сценарию, хотя по итогам 2019 года спрос рос на все три типа услуг, что позволило рынку в целом вырасти на 12,2%, до 79,7 млрд руб.

В период карантина работодатели активно рассматривали для себя формат проектного найма и сейчас подобные тенденции сохраняются, поэтому прогнозируется спрос на предоставление труда по итогам 2020 года.

В первой половине 2020 года рынок подбора постоянного персонала сократился на 40–60% по сравнению с 2019-м и восстановления не стоит ждать раньше 2022 года.

**Заключение.** Для того чтобы зарабатывать в кризис и в условиях жесткой конкуренции, гостиничному бизнесу необходимо не только увеличивать доходы, но и сокращать расходы. Способов увеличить доходы отельеров много: грамотный маркетинг, новые каналы продаж, диверсификация цен и услуг. А экономить на сокращении персонала нецелесообразно, ведь от сотрудников, необходимых для обслуживания гостей и всех гостиничных систем, во многом зависит репутация отеля. Но существует способ, как снизить расходы на персонал и не потерять уровень качества гостиницы. Это аутсорсинг сотрудников. Независимые агентства занятости предлагают отелям услуги высококлассного гостиничного персонала таких специальностей, как официант, горничная, бармен из собственного кадрового резерва. Работники на аутсорсинге уже прошли необходимое обучение и имеют большой гостиничный опыт работы, чтобы приступить к работе незамедлительно. Анализируя ситуацию, мы приходим к выводу, что иметь

надежного партнера в виде аутсорсинговой компании отелям будет выгодно.

**Информация о конфликте интересов:** авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** the authors have no conflict of interests to declare.

#### Список литературы

Аникин Б.А. Аутсорсинг и аутстаффинг. Высокие технологии менеджмента / ИНФРА-М. 2019. – 320 с.

Волков М.В. Современная экономика / Питер. 2014. – 225 с.

Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: Теория и практика / Издательство: СПбГУП. 2010. – 357 с.

Иванова С. Поиск и оценка линейного персонала: Повышение эффективности и снижение затрат / Альпина Паблишер. 2016. – 129 с.

Календжян С.О. Аутсорсинг и делегирование полномочий в деятельности компаний / Дело. 2015. – 272 с.

Митрофанова Е.А. Управление персоналом: теория и практика. Аудит, контроллинг и оценка расходов на персонал / Проспект. 2015. – 80 с.

Моисеева, Н.К. Аутсорсинг в развитии делового партнерства / Инфра-М, Финансы и статистика. 2017. – 831 с.

Ноздрева Р.Б. Маркетинг: как побеждать на рынке / Финансы и статистика. 2015. – 345 с.

Одегов Ю.Г. Аутсорсинг в управлении персоналом / Юрайт. 2016. – 186 с.

Оксинойд К.Э. Управление персоналом: теория и практика. Управление социальным развитием и социальная работа с персоналом организации / Проспект. 2014. – 64 с.

Официальный сайт ассоциации агентств, предоставляющих временный персонал «Ассоциация частных агентств занятости». URL: <http://achaz.ru>. (дата обращения: 21 июля 2020).

Петрова И.В. Эффективный аутсорсинг: механизм принятия управленческих решений / ИНФРА-М. 2017. – 108 с.

Рудая И. Л. Аутсорсинг: методология и практика / Изд-во «Универс групп». 2009. – 230 с.

Сафарова Е. Ю. Аутсорсинг учетных процессов / Книжный мир. 2009. – 190 с.

Филина, Ф. Н. Аутсорсинг бизнес-процессов. Проблемы и решения / ГроссМедиа. 2018. – 208 с.

### References

Anikin, B.A. (2019), *Outsourcing and outstaffing. High technology management*, INFRA-M, 320 p.

Filina, F. N. (2018), *Outsourcing business processes. Problems and Solutions*, GrossMedia, 208 p.

Ivanova, S. (2016), *Search and evaluation of line staff: Increasing efficiency and reducing costs*, Alpina Publisher, 129 p.

Kalenjian, S.O. (2015), *Outsourcing and delegation of authority in the activities of companies*, Business. 2015, 272 p.

Mitrofanova, E.A. (2015), *Personnel management: theory and practice. Audit, Controlling and Personnel Cost Estimate*, Prospectus, 80 p.

Moiseeva, N.K. (2017), *Outsourcing in Business Partnership Development*, Infra-M, Finance and Statistics, 831 p.

Nosdra, R.B. (2015), *Marketing: how to win the market*, Finance and statistics, 345 p.

Odegov, Yu.G. (2016), *Outsourcing in Human Resources*, Urright, 186 p.

Oxinoid, K.E. (2014), *Human Resources Management: Theory and Practice. Social Development Management and Social Work with Organization Staff*, Prospect, 64 p.

Petrova, I.V. (2017), *Effective outsourcing: management decision-making mechanism*, INFRA-M, 108 p.

Rudaya, I. L. (2009), *Outsourcing: methodology and practice*, Publishing house "University groups", 230 p.

Safarova, E. Yu. (2009), *Outsourcing accounting processes*, Book world, 190 p.

The official website of the association of agencies providing temporary assistance "Association of private employment agencies", [Online], available at: <http://achaz.ru> (accessed 21.0. 2020).

Volkov, M.V. (2014), *Modern economy*, Peter, 225 p.

Zapesotskiy, A. S. (2010), *Strategic Marketing in Tourism: Theory and Practice*, Publisher Saint Petersburg state unitary enterprise, 357 p.

### Данные об авторах

**Рахимбекова Жанар Сапаровна**, кандидат экономических наук, доцент, Высшая школа менеджмента

**Климова Татьяна Брониславовна**, кандидат экономических наук, доцент, заведующая кафедрой международного туризма и гостиничного бизнеса

**Закурдаева Виктория Витальевна**, ведущий специалист, ГПБУ «Государственный природоохранный центр»

### Information about the authors

**Zhanar S. Rakhimbekova**, PhD in Economic Sciences, Associate Professor, Graduate School of Management

**Tatyana B. Klimova**, PhD in Economic Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Tourism and Social and Cultural Service

**Victoria V. Zakurdaeva**, Leading Specialist of the State Environmental Protection Center

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ БИЗНЕСА  
INTERDISCIPLINARY RESEARCH IN THE FIELD OF BUSINESS

Обзор  
Review

УДК 351/354

DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-4

Куаналиев А. А.

Цифровизация государственного управления –  
залог успешного развития государственного сектора

Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза  
ул. Академическая, 9, г. Караганда 100009, Казахстан  
e-mail: [kuanali.krg@gmail.com](mailto:kuanali.krg@gmail.com)

Статья поступила ... 2020 г.; принята ... 2020 г.;  
опубликована 30 сентября 2020 г.

**Аннотация.** Вопрос эффективности государственной власти возник практически с момента ее возникновения, при этом время от времени актуальность данного вопроса обновлялась в силу сравнения с другими более успешными странами. В конце XX века данное направление получило второе дыхание, практически параллельно со вторым рождением актуальности проблемы эффективности государства началась эпоха цифровизации. За прошедшие двадцать лет в цифровизации сделаны огромные шаги, сравнимые с технологической революцией XVIII-XIX веков. Более того, сегодня мы живем в эпоху индустриализации 4.0. Таким образом, два понятия: эффективность государственного сектора и цифровизация, плотно переплелись между собой. Логично предположить, что между ними имеется корреляция. В статье методом математического анализа (методом Крамера) проверено и подтверждено предположение о наличии такой связи, в результате выявлен высокий индекс корреляции. Для проведения анализа в качестве показателя эффективности государственного сектора выбран индекс процветания Института Legatum (The Legatum Prosperity Index), а для определения уровня развития цифровизации государственного сектора той или иной страны Индекс развития электронного правительства (The UN Global E-Government Development Index). Оба индекса являются комплексными показателями, отражающими соответствующие уровни развития. Они начали разрабатываться в XX веке, в основу берутся статистические данные, полученные из Организации Объединённых Наций, Всемирного банка, Организации экономического сотрудничества и развития, Всемирной Торговой организации, Gallup, Economist Intelligence Unit, IDC, Pyramid Research и других институтов.

**Ключевые слова:** эффективность; эффективность государственного сектора; цифровизация; математический анализ.

**Для цитирования:** Куаналиев А. А. Цифровизация государственного управления – залог успешного развития государственного сектора // Научный резуль-

тат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 6, № 3, 2020, с. 35-46, DOI:  
10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-4

UDC 351/354

Askar A. Kuanaliyev

**Digitalization of public administration – the key to successful  
development of the public sector**

Karaganda Economic University of Kazpotrebsoyuz  
9 Academicheskaya St., Karaganda 100009, Kazakhstan  
e-mail: kuanali.krg@gmail.com

**Абстракт.** The matter of the effectiveness of public sector has emerged almost since inception of a state, and from time to time the relevance of this issue has been updated due to comparison with other more successful countries. At the end of the XX century, this direction received a second wind, almost in parallel with the second birth of the relevance of the problem of state efficiency, the era of digitalization began. Over the past twenty years, huge steps have been made in digitalization, comparable to the technological revolution of the XVIII-XIX centuries. Moreover, today we live in the era of industrialization 4.0. Thus, the two concepts of public sector efficiency and digitalization are closely intertwined. It is logical to assume that there is a correlation between them. The article uses mathematical analysis (Kramer's method) to check and confirm the assumption that there is such a relationship, and as a result, a high correlation index is revealed. For the analysis, the Legatum prosperity index (the Legatum Prosperity Index) was chosen as an indicator of the effectiveness of the public sector, and the e-government development index (the UN Global E-Government Development Index) was chosen to determine the level of digitalization of the public sector in a particular country.

**Key words:** efficiency; public sector efficiency; digitalization; mathematical analysis

**For citation:** Kuanaliyev A. A. (2020), Digitalization of public administration – the key to successful development of the public sector. Research Result. Business and Service Technologies, 6(3), 35-46, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-4

**Введение.** Что есть успешное развитие государственного сектора, подразумевает ли это обязательно его рост? Или же в первую очередь не рост его доли в национальной экономике, а скорее такое его развитие, когда, несмотря на его относительную долю, повышается его эффективность. Тем более стоит учитывать тот факт, что государственный сектор склонен к постоянному росту в силу объективных и, к сожалению, зачастую субъективных причин, среди которых в первую очередь приводится такое понятие, как государство все-

общего благосостояния, которое призвано бороться с различного рода провалами рынка, при этом зачастую в процессе этой борьбы замалчивается провалы государства. Однако данная тема (провалы государства) выходит за рамки нашего исследования. Принимая тот факт, что успешное развитие государственного сектора подразумевает рост его эффективности, размеры государственного сектора в национальной экономике оставляем вне поля нашего внимания. Тогда что есть эф-

эффективность государственного сектора и есть ли пути ее повышения?

Если касательно самого понятия эффективности все относительно понятно – это есть «соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами» [ГОСТ Р ИСО 9000:2015], то при определении и, тем более, при подсчете эффективности государственного сектора возникает ряд вопросов. Особый интерес к данному понятию стал расти в конце прошлого века, так в отчете Всемирного банка за 1997 год, который так и назывался «Государство в меняющемся мире», была предпринята попытка объяснить причины различия в уровне развития между странами, которое за период после окончания Второй мировой войны лишь увеличилось, начато широкое употребление понятия «эффективное государство» (Word Bank, Report 1997). В дальнейшем, с целью облегчения определения и эффективности государственного сектора в систему государственного планирования стали внедряться инструменты из частного сектора, в результате широко и повсеместно стало применяться бюджетирование, ориентированное на результат.

В начале 2020 года Путин В.В. в своем послании федеральному собранию отметил необходимость решения масштабных социальных, экономических и технологических задач, содержание которых отражено в национальных проектах (Послание Президента РФ, 2020). Более половины проектов затрагивают такие отрасли, как: здравоохранение, образование, культура, демография и т.п. (Национальные проекты РФ, 2020), то есть включают все основные задачи социального государства, или государства всеобщего благосостояния (welfare state).

В ежегодном послании главы государства народу Казахстана от 06 февраля 2008 главной целью государственной политики обозначено повышение благосостояния граждан Казахстана (Послание Президента РК, 2008). Десять лет спустя,

очередное послание Президента РК носит название «Рост благосостояния казахстанцев: повышение доходов и качества жизни» (Послание Президента РК, 2018). Таким образом, вопрос благосостояния граждан носит крайне важную роль и является одной из приоритетных задач для каждого правительства.

Существуют различные пути повышения данного благосостояния и наши страны являются сторонниками активного участия государства в этом процессе. Это объяснимо, в первую очередь, как политическим прошлым наших стран, так и мировоззрением наших первых лиц, сформировавшимся в эпоху плановой экономики. Однако среди власть держащих по всему миру сегодня не сыщешь абсолютных сторонников принципа «laissez faire» даже на Западе, как пример решение американского суда по иску Комиссии по ценным бумагам и биржам США (SEC) о запрете TON, признавшего Gram ценной бумагой в отличие от других криптовалют (Скрынникова, Скобелев, 2020).

**Цель исследования** – понять, что есть успешность/эффективность государственного сектора? Как ее достичь и является ли цифровизация государственного сектора одним из методов и путей повышения данной успешности. За основу мы принимаем предположение, что цифровизация государственного сектора напрямую должна влиять на уровень его эффективности. Согласно имеющимся данным уровень цифровизации государственного сектора сильно и напрямую коррелирует с индексом результативности правительства (коэффициент корреляции 0,838), индексом контроля коррупции (0,795) и другими показателями, которые определяют качество государственного управления (Добролюбова, Южаков, Ефремов, 2019).

**Материалы и методы исследования.** Как было отмечено выше, начиная с конца прошлого столетия постоянно растет интерес к определению и, более того, к методикам оценки эффективности госу-

дарственного сектора. Например, если в 1980-х годах таких методик было меньше десяти, то уже в начале XXI века количество методик перевалило за 50 (Hood, Dixon, Beeston, 2008). Мы, как и все исследователи эффективности государственного сектора, столкнулись с рядом проблем, среди которых стоит отметить сложности при определении, что именно необходимо принимать за «вход» и что за «выход», при оценке данной эффективности. Также было упомянуто ранее про неоднозначность самого понятия эффективность государственного сектора, к его определению возможно подойти как в политическом кон-

тексте, так и в экономическом. В экономическом плане государственному сектору отводится 4 основные функции: ассигнование, экономическая стабильность, экономический рост и распределение доходов (Musgrave, Musgrave, 1989). Как пример определения соответственно «входов» и «выходов» при определении эффективности экономического вмешательства государства путем анализа методом конвертирования данных в таблице 1 приведен опыт турецких ученых, который, скорее всего, не так знаком, как соответствующие труды отечественных либо западных ученых (Cingi, Tosun, 2002: 186).

**Таблица 1**

**«Входы» и «выходы», применяемые при вычислении эффективности государственного экономического вмешательства**

**Table 1**

**"Inputs" and "outputs" used in calculating the effectiveness of state economic intervention**

«Входы»	«Выходы»	Параметры, представляющие «выходы»	
Затраты центрального правительства Уровень экономического регулирования	Уровень успешности функции ассигнования	Услуги здравоохранения	Процент детей до 12 лет, привитых комбинированной вакциной
			Процент детей до 12 лет, привитых вакциной против кори
			Средняя продолжительность жизни
		Услуги образования	Процент грамотного взрослого населения
			Доля охвата всеобщим образованием
		Услуги инфраструктуры	Потребление электричества квт. ч. на душу населения
Доля асфальтированных дорог			
количество телефонных линий на 1000 человек			

«Входы»	«Выходы»	Параметры, представляющие «выходы»	
	Уровень успешности функции стабильности	Индекс нестабильности	Индекс инфляции Индекс безработицы
	Уровень успешности функции роста	Доход на душу населения	ВВП (паритет покупательской способности)
	Уровень успешности функции распределения	(1-Q)	коэффициент Джинни (Q)

Данная таблица приведена как пример выбора некоторых «входов» и «выходов» при определении эффективности государственного сектора. В нашем случае нам требуется определить параметры, которые бы отражали саму эффективность, либо ее отсутствие. К сожалению, нам не удалось обнаружить общепринятые рейтинги эффективности государства. Однако если мы принимаем за высшую ценность государства человека, его жизнь, права и свободы, как гласят Конституции Российской Федерации – ст.2 и Республики Казахстан – ст.1, мы можем смело говорить о странах, где лучшее качество жизни, лучше защищаются права и свободы граждан, как о странах с наиболее эффективным государственным сектором. На основании данного заявления, с целью выборки эффективных государств, у нас есть возможность выбрать международный рейтинг стран по индексу качества жизни, который был разработан компанией Economist Intelligence Unit. В основе данного индекса лежит методология, которая связывает результаты исследований по субъективной оценке жизни в странах с объективными детерминантами качества жизни в этих странах. Иными словами, это комплексный показатель, который дает адекватную оценку уровню общественного развития, той или иной страны. Он разработан в рамках ООН и является одним из наиболее наглядных индикаторов общественного развития определенной страны.

При подсчете индекса учитывается девять факторов качества жизни, среди которых:

1. Здоровье: ожидаемая продолжительность жизни;
2. Семейная жизнь: уровень разводов (на 1 тыс. чел.);
3. Общественная жизнь;
4. Материальное благополучие: ВВП на душу населения, паритет покупательской способности;
5. Политическая стабильность и безопасность;
6. Климат и география;
7. Гарантия работы: уровень безработицы;
8. Политическая свобода;
9. Гендерное равенство.

При всех явных плюсах, в свободном доступе оказалась информация за 2013 год, включающая в себя данные только по 80 странам, то есть не актуальная и не полная информация. При этом имеется альтернативный рейтинг стран, ранжирующий их по уровню благополучия. Индекс процветания Института Legatum (The Legatum Prosperity Index) – комбинированный показатель аналитического центра The Legatum Institute, который измеряет достижения стран мира с точки зрения их благополучия и процветания, ко вниманию принимаются такие характеристики, как: социальный капитал, власть, здоровье, образование, безопасность, экономика и

др. Индекс публикуется с 2006 года британским аналитическим центром The Legatum Institute (подразделение международной инвестиционной группы Legatum).

Индекс составляется на основе множества различных показателей, объединённых в девяти категориях, которые отражают различные аспекты жизни общества и параметры общественного благосостояния:

1. Экономика;
2. Предпринимательство;
3. Управление;
4. Образование;
5. здравоохранение;
6. Безопасность;
7. Личные свободы;
8. Социальный капитал;
9. Экология.

Рейтинг каждой страны определяется путём вычисления средневзвешенного значения указанных индикаторов, каждый из которых определяется в качестве основы процветания. Показатели базируются на статистическом анализе, социологических исследованиях и экспертных оценках участников опроса. Статистические данные, используемые в рейтинге, получены из Организации Объединённых Наций, Всемирного банка, Организации экономического сотрудничества и развития, Всемирной Торговой организации, Gallup, Economist Intelligence Unit, IDC, Pyramid Research и других институтов. В редакционный совет издания Индекса входят представители ряда ведущих университетов и исследовательских центров.

Определившись с индексом, который мы будем брать за основу для определения уровня благополучия/благосостояния той или иной страны, нам необходимо установить параметр, который мы будем использовать для определения уровня цифровизации государственного сектора.

Прежде чем перейти к данному вопросу, следует понять, что такое цифровизация, и в чем именно она заключается. Так, согласно BCG (Boston City Group) цифровизация – это «использование возможностей онлайн и информационных цифровых технологий всеми участниками экономической системы от отдельных людей до крупных компаний и государств, – необходимое условие сохранения конкурентоспособности для всех стран» (Лапидус, 2020). В то же время нельзя не упомянуть о термине цифровая экономика. Существует несколько мнений о его происхождении: так, согласно первому, его авторство принадлежит канадскому исследователю Дону Тэпскоту (Don Tapscott), который в 1994 году опубликовал одноименную книгу (The Digital economy) (Тэпскот, 1995), где он, описав характеристики, не дал конкретного определения цифровой экономике. Согласно другому мнению, на авторство термина «цифровая экономика» претендует Николас Негропonte (Nicholas Negroponte), который на самом деле применил термин «информационная экономика» в своем труде «Being digital» (Негропonte, 1995), который вышел в свет в 1995 году. В своей книге он использовал метафору о переходе от обработки атомов к обработке битов, говоря о недостатке классических товаров в «физическом» воплощении и преимуществах новой экономики. Исходя из вышеизложенного, вопрос об авторстве термина снят. При этом самым лаконичным и наиболее актуальным определением цифровой экономики считаем определение, которое дал Всемирный банк: ««цифровая экономика – это система экономических, социальных и культурных отношений, основанных на использовании цифровых информационно-коммуникационных технологий» (World Bank, 2016).

Для определения уровня цифровизации в данном свете, было бы уместным применение индекса развития информационно-коммуникационных технологий

(ICT Development Index), который характеризует достижения стран мира с точки зрения развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Данный показатель рассчитывается по методике Международного союза электросвязи (International Telecommunication Union), специализированного подразделения ООН, определяющего мировые стандарты в области ИКТ. Индекс разработан в 2007 году на основе 11 показателей, которыми Международный союз электросвязи оперирует в своих оценках развития ИКТ.

Однако нас интересует не просто уровень цифровизации той или иной страны, а именно уровень цифровизации ее государственного сектора. Считаем, что в данном свете более всего подходит индекс развития электронного правительства.

Индекс развития электронного правительства (The UN Global E-Government Development Index) Организации Объединённых Наций (ООН) – это комплексный показатель, который оценивает готовность и возможности национальных государственных структур в использовании информационно-коммуникационных технологий для предоставления гражданам государственных услуг, он публикуется раз в два года.

Исследование содержит данные об уровне развития электронного правительства в различных странах, а также системную оценку тенденций в использовании ИКТ государственными структурами. Все страны, охваченные данным исследованием, ранжируются в рейтинге на основе взвешенного индекса оценок по трём основным составляющим:

1. Степень охвата и качество интернет-услуг;

2. Уровень развития ИКТ-инфраструктуры;

3. Человеческий капитал.

Мы приняли в работу последнее исследование, опубликованное в 2020 году. Немного отступая от темы нашего исследования, следует отметить, что текущий год является в некотором роде экстремальным по многим параметрам: от крайне низких цен на нефть, до мировой пандемии COVID-19, которая, однозначно, наложила свой отпечаток на все дальнейшее развитие человечества в целом. Объявленная ВОЗ пандемия и режим карантина, введенный многими странами, в том числе Республикой Казахстан, а также режим самоизоляции, введенный в Российской Федерации, послужили своеобразным краш-тестом для экономик стран в целом и повлияли на уровень их цифровизации и готовности решать глобальные проблемы, в частности. Данный момент отражен и в «Е-правительство. Исследования 2020» (E-Government Survey, 2020).

Выше нами было выдвинуто предположение, что уровень цифровизации государственного сектора должен напрямую влиять на уровень благосостояния в той или иной стране. В подтверждение данного логического умозаключения ниже нами проведен математический анализ и построена линейная зависимость данных двух характеристик с помощью метода Крамера.

По 19 странам мира изучалась зависимость благополучия страны – место страны в рейтинге по уровню процветания The Legatum Prosperity Index (чем выше индекс, тем лучше), от уровня индекса развития электронного правительства (чем выше индекс, тем лучше).

**Таблица 2**

**Рейтинг 19 стран по индексу процветания The Legatum Institute и индексу EGDI**

**Table 2**

**The Legatum Institute Prosperity Index and EGDI rankings of 19 countries**

№	Страна	EGDI 2020	Индекс процветания The Legatum Institute 2019
1	Дания	0,9758	83,96
2	Корея	0,9560	82,22
3	Эстония	0,9473	82,88
4	Финляндия	0,9452	82,39
5	Австралия	0,9432	86,09
6	Швеция	0,9365	83,04
7	Великобритания	0,9358	89,56
8	Новая Зеландия	0,9339	81,24
9	США	0,9297	77,75
10	Нидерланды	0,9228	91,27
11	Сингапур	0,9150	79,15
12	Исландия	0,9101	80,72
13	Норвегия	0,9064	83,96
14	Япония	0,8989	77,06
15	Турция	0,7718	55,42
16	Польша	0,8531	69,30
17	Венгрия	0,7745	65,93
18	Мексика	0,7291	59,53
19	Колумбия	0,7164	57,91

Используя метод Крамера, составим уравнение линии регрессии, предполагая линейную корреляционную зависимость:

$$\tilde{y} = a + bx$$

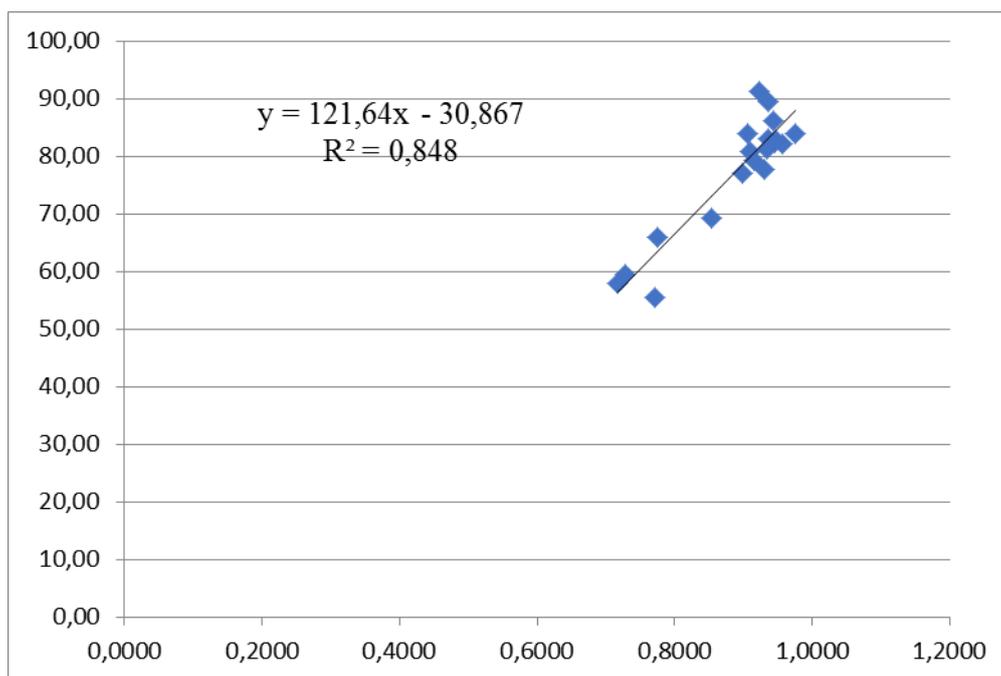
Проведем оценку тесноты связи между факторами  $x$  и  $y$  по значению линейного коэффициента корреляции. В результате построим поле корреляции (диаграмму) и линию регрессии.

Предварительный анализ данных, а также логика позволяют предположить, что между уровнем развития электронного правительства страны и уровнем ее благо-

состояния должна быть прямо пропорциональная связь. Более того мы предполагаем, что ее можно выразить через линейную корреляционную зависимость

Для подтверждения или опровержения данной гипотезы мы взяли данные за 2019-2020 гг. по имеющимся рейтингам 19 стран мира, которые занимают средние и высокие места в рейтинге благосостояния, составленном The Legatum Institute, а также их индекс развития электронного правительства.





*Рис. Корреляция между уровнем благосостояния  
и развитием электронного правительства*

*Fig. Correlation between prosperity level and e-government development*

Полученные результаты можно трактовать следующим образом: при изменении индекса развития электронного правительства на 1 единицу индекс благополучия изменится на 1,2164 единицы. При этом показатель  $R^2$ , равный 0,848, говорит о высокой корреляции между взятыми нами двумя индексами. Следовательно, выдвинутая нами гипотеза о высокой прямой зависимости индекса развития электронного правительства и индекса процветания подтверждена.

**Заключение.** При выполнении анализа использовались самые актуальные данные, имеющиеся на текущую дату: индекс развития электронного правительства составлен по состоянию на 2020 год, индекс процветания Института Legatum – по состоянию на 2019 год. Однако на наш взгляд, несмотря на полученное в результате анализа подтверждение ранее выдвинутого предположения о прямой и высокой корреляции данных двух показателей, правильней говорить об отсроченном эффекте уровня развития электронного пра-

вительства на уровень процветания страны, так как помимо прямого эффекта цифровизация государственного сектора скрывает в себе гораздо более глубокие эффекты, начиная от оптимизации затрат на содержание государственного аппарата сотрудников до бескрайних возможностей противодействия коррупции, которая, на наш взгляд является, пожалуй, наиглавнейшим провалом государства. Данный эффект цифровизации в целом и цифровизации государственного сектора подлежит дальнейшему изучению. При этом следует отметить, что несмотря на активную динамику разных стран по уровню развития электронного правительства (например, Казахстана и России), страны, входящие в первую дюжину, в данном рейтинге практически не поменялись, так же как и уровень их благополучия. При этом надо понимать, что промежуток времени в два десятилетия (примерное время существования цифровизации) относительно короток для глобальных изменений в уровне благо-

состояния и кардинального изменения в рейтинге благополучия.

**Информация о конфликте интересов:** автор не имеет конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** the author has no conflict of interests to declare.

### Список литературы

Ахременко А.С. Оценка эффективности государства в производстве публичных услуг: теоретическая модель и методика измерения // Лаборатория: проблемы политического управления. 2013. С.113-135.

Ахременко А.С., Юрескул Е.А. Оценка эффективности государственного сектора: теоретическая модель и методика измерения // Общественные науки и современность. 2013. №1. С. 77-88.

Всемирный банк. Государство в меняющемся мире. Отчет о мировом развитии. 1997.

ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Гуд С., Дихон Р., Бистон С. Рейтинг рейтингов: Оценка международных рейтингов эффективности государственной службы // International Public Management Journal. 2008. Т. 11. № 3.

Джигни С., Тосун М.У. Коррупция и эффективное государство», АТО, Анкара, 2002.

Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Ефремов А.А. Цифровое будущее государственного управления по результатам // URL: <https://d-russia.ru/tsifrovoe-budushhee-gosudarstvennogo-upravleniya-po-rezultatam.html> (дата обращения: 17.06.2020).

Е-правительство, исследование. Полный отчет. Цифровое правительство в рамках десятилетия действий в интересах устойчивого развития ООН. Нью-Йорк. 2020.

Индекс процветания Legatum 2019. URL: <https://www.prosperity.com/rankings> (дата обращения: 05.06.2020).

Конституция РК. URL: [https://www.akorda.kz/ru/official\\_documents/constitution](https://www.akorda.kz/ru/official_documents/constitution) (дата обращения: 09.06.2020).

Конституция РФ. URL: [http://kremlin.ru/acts/constitution/item#chapter\\_start](http://kremlin.ru/acts/constitution/item#chapter_start) (дата обращения: 09.06.2020).

Лapidус Л.В. Цифровая экономика. Управление электронным бизнесом и электронной коммерцией. Москва. 2020.

Масгрейв Р.А., Масгрейв П.Б. Государственное финансирование. Теория и практика. McGraw – Hill Book Co. Сингапур. 1989.

Национальные проекты РФ. URL: <http://government.ru/rugovclassifier/section/2641/> (дата обращения: 09.06.2020).

Негропonte Н. Быть цифровым. США. 1995.

Послание Президента РК. Рост благосостояния казахстанцев: повышение доходов и качества жизни./

URL.: <https://primeminister.kz/ru/address/05.10.2018> (дата обращения: 09.06.2020).

Послание Президента РФ Федеральному Собранию. URL:

[http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/messages/62582\\_15.01.2020](http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/messages/62582_15.01.2020) (дата обращения: 09.06.2020).

Послание Главы государства народу Казахстана от 6 февраля 2008 года «Повышение благосостояния граждан Казахстана – главная цель государственной политики» // URL: <http://www.akorda.kz/ru/events/prezident-nursultan-nazarbaev-podpisal-ukaz-o-merah-porealizacii-poslaniya-glavy-gosudarstva-narodu-kazahstana-ot-6-fevralya-2008-goda-povy> (06.02.2008) (дата обращения: 09.06.2020).

Семинар Всемирного Банка в московском офисе 20.12.2016г. URL [http://www.youtube.com/watch?v=QLI\\_b9gnbM](http://www.youtube.com/watch?v=QLI_b9gnbM) (дата обращения: 17.06.2020).

Скрынникова А., Скобелев В. Криптовалюту от Дурова признали ценными бумагами. Что будет с Telegram. URL: [https://www.rbc.ru/technology\\_and\\_media/25/03/2020/5e7b3fbf9a7947ded7102ffa](https://www.rbc.ru/technology_and_media/25/03/2020/5e7b3fbf9a7947ded7102ffa) (25.03.2020) (дата обращения: 02.06.2020).

Тапскот Д. «Цифровая экономика», США, 1995

### References

Akhremenko, A.S. (2013), *Otsenka effektivnosti gosudarstva v proizvodstve publicnyh uslug teoreticheskaya model i metodika izmereniy* [Assessment of the effectiveness of the state in the production of public services: theoretical model

and measurement methodology], Laboratory: problems of political governance, pp.113-135.

Akhremenko, A.S. and Ureskul, E.A. (2013), "Otsenka effektivnosti gosudarstvennogo sektora teoreticheskaya model I metodika izmereniy" [Public Sector Performance Assessment: Theoretical Model and Measurement Methodology], Social sciences and modernity, 1, pp.77-88.

Cingi, S. and Tosun, M.U., (2002), *Yolsuzluk ve etkin devlet*, ATO, Ankara.

Constitution of the Republic of Kazakhstan [Online], available at: [https://www.akorda.kz/ru/official\\_documents/constitution](https://www.akorda.kz/ru/official_documents/constitution) (Accessed 09 June 2020).

Constitution of the Russian Federation [Online], available at: [http://kremlin.ru/acts/constitution/item#chapter\\_start](http://kremlin.ru/acts/constitution/item#chapter_start) (Accessed 09 June 2020).

Dobrolyubova, E.I., Yozhakov, V.N. and Yefremov A.A. "Digital future of public administration based on results" [Online], available at: <https://d-russia.ru/tsifrovoe-budushheegosudarstvennogo-upravleniya-porezultatam.html> (Accessed 17 June 2020).

E-Government Survey (2020), Full Report, *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development UNITED NATIONS*, New York.

Hood, C., Dixon, R. and Beeston C. (2008), "Rating the Rankings: Assessing International Rankings of Public Service Performance", *International Public Management Journal*, Vol. 11, no 3.

ISO 9000:2015, "Quality management systems – Fundamentals and vocabulary".

Lapidus, L.B. (2020), *Tsifrovaya ekonomika. Upravlenie elektronnyim biznesom I elektronnoy kommersii*, [Digital economy. E-business and e-commerce management], Moscow.

Message of the Head of State to the people of Kazakhstan dated February 6, 2008 "Improving the well-being of citizens of Kazakhstan is the main goal of state policy" (2008), [Online], available at: <http://www.akorda.kz/ru/events/prezidentnursultan-nazarbaev-podpisal-ukaz-o-merah-porealizacii-poslaniya-glavy-gosudarstva-narodukazahstana-ot-6-fevralya-2008-goda-povy> (Accessed 09 June 2020).

Message of the President of Kazakhstan "Increase of well-being of Kazakhstanis: increase of income and quality of life" (2018), [Online], available

at: <https://primeminister.kz/ru/address/05102018> (Accessed 09 June 2020).

Message of the President of the Russian Federation to the Federal Assembly (2020), [Online], available at: <http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/messages/62582> (Accessed 09 June 2020).

Musgrave, R.A. and Musgrave, P.B. (1989), *Public finance in theory and practice*, McGraw – Hill Book Co, Singapore.

National projects of the Russian Federation, [Online], available at: <http://government.ru/rugovclassifier/section/2641/> (Accessed 09 June 2020).

Negroponte, N. (1995), *Being digital*, USA.

Skrynnikova, A. and Skobelev, V. (2020), Cryptocurrency from Durov was recognized as securities. What will happen to Telegram, [Online], available at: [https://www.rbc.ru/technology\\_and\\_media/25/03/2020/5e7b3fbf9a7947ded7102ffa](https://www.rbc.ru/technology_and_media/25/03/2020/5e7b3fbf9a7947ded7102ffa) (Accessed 02 June 2020).

Tapscott, Д. (1995), *The Digital economy*, USA.

The Legatum Prosperity Index™ 2019, [Online], available at: <https://www.prosperity.com/rankings> (Accessed 05 June 2020).

World Bank Workshop in Moscow Office (2016), [Online], available at: [http://www.youtube.com/watch?v=-QLI\\_b9gnbM](http://www.youtube.com/watch?v=-QLI_b9gnbM) (Accessed 17 June 2020).

World Bank, (1997), *The State in a Changing world*, World development report.

#### Данные об авторе

**Куналиев Аскар Анисович**, докторант PhD Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза

#### Information about the author

**Askar A. Kuanaliyev**, doctoral Student, Karaganda Economic University of Kazpotrebsoyuz

Обзор  
Review

УДК 004:02

DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-5

Морев В. А.<sup>1</sup>  
Тимошук М. О.<sup>2</sup>

**Применение радиочастотных систем (RFID) в библиотечном деле (на примере Научной библиотеки Национального исследовательского Томского государственного университета)**

Национальный исследовательский Томский государственный университет,  
пр. Ленина, 36, Томск 634050, Россия

<sup>1</sup>e-mail: [morevv@sibmail.com](mailto:morevv@sibmail.com)

<sup>2</sup>e-mail: [maksimtimosuk@gmail.com](mailto:maksimtimosuk@gmail.com)

*Статья поступила 06 июля 2020 г.; принята 22 июля 2020 г.;  
опубликована 30 сентября 2020 г.*

**Аннотация.** В статье рассматриваются процессы внедрения и применения радиочастотных систем (Radio Frequency Identification – RFID) в библиотечном деле. RFID применяется для автоматической идентификации и учета объектов. В последние годы перспективные технологии радиочастотной идентификации находят свое применение в библиотеках Российской Федерации. В данной статье рассматривается опыт Научной библиотеки Национального исследовательского Томского государственного университета. Цель настоящей статьи заключается в выявлении особенностей внедрения, применения и дальнейших перспектив радиочастотной идентификации в Научной библиотеке Национального исследовательского Томского государственного университета (НБ ТГУ). Внедрением RFID в НБ ТГУ занималось российское общество с ограниченной ответственностью «Библиотека» (Bibliotheca), с которым ранее уже велось успешное сотрудничество в области поставки противокражных ворот. Часть оперативного фонда была снабжена RFID-метками. В 2019 г. был установлен терминал самообслуживания, который позволяет читателям самостоятельно взаимодействовать с оперативным фондом с помощью RFID-технологии. Пока НБ ТГУ не располагает соответствующими ресурсами для оснащения всего фонда радиочастотными метками. Поэтому незаменимым помощником при проведении инвентаризации и регистрации во внутренней базе данных в ближайшем будущем останется штриховое кодирование. Руководство Научной библиотеки планирует пойти дальше и, помимо автоматизации сдачи книг, внедрить рекомендательный сервис, который будет анализировать предпочтения посетителя после возвращения книги, а затем выводить на табло соответствующие рекомендации, касающиеся возможных вариантов тех изданий, которые могут ему понравиться. В статье высказывается предложение руководству НБ ТГУ о необходимости снабжения всего активного фонда RFID-метками. К активному фонду авторы статьи относят все книги, имеющие высокий спрос у читателей. Кроме того, необходимо составить примыкающую к фонду базу данных, в которой будет отражено все его многообразие. Как тако-

вая БД уже имеется, однако здесь речь идет о необходимости маркировки всего интересующего нас фонда и добавления соответствующих сведений, которые содержатся в RFID-метках. Это значительно могло бы упростить и ускорить процесс инвентаризации. Такая мера приведет к упрощению процесса считывания: можно будет просто взять терминал сбора данных с загруженной в него номенклатурой и считать все метки с инвентаризируемого имущества. Благодаря технологии RFID время на инвентаризацию сокращается в 10 раз. Ведь в отличие от бумажной технологии или штрихового кодирования, в данном случае нет необходимости проверять каждый товар – достаточно просто пройти рядом с меткой и считыватель уже получит с нее сигнал. Одной из проблем, которые остаются актуальными, является необходимость соответствующего финансирования.

**Ключевые слова:** радиочастотная идентификация; библиотечное дело; Научная библиотека Томского государственного университета.

**Для цитирования:** Морев В. А., Тимошук М. О. Применение радиочастотных систем (RFID) в библиотечном деле (на примере Научной библиотеки Национального исследовательского Томского государственного университета) // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 6, № 3, 2020, с. 47-56, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-5

UDC004:02

Vladimir A. Morev<sup>1</sup>  
Maxim O. Timoschuk<sup>2</sup>

**Use of radio frequency identification systems (RFID) in library services (based on experience of the Scientific Library of the National Research Tomsk State University)**

National Research Tomsk State University,  
36 Lenin Ave., Tomsk, 634050, Russia

<sup>1</sup>e-mail: [morevv@sibmail.com](mailto:morevv@sibmail.com)

<sup>2</sup>e-mail: [maksimtimosuk@gmail.com](mailto:maksimtimosuk@gmail.com)

**Abstract.** The article discusses the processes of introduction and application of radio frequency identification systems (RFID) in library services. RFID is used for automatic identification and accounting of objects. In recent years, promising radio frequency identification technologies have been used in libraries in the Russian Federation. The article examines the experience of the Scientific Library of the National Research Tomsk State University. The purpose of this article is to identify the features of the introduction, application and future prospects of radio frequency identification in the Scientific Library of the National Research Tomsk State University (SL TSU). The introduction of RFID in the SL TSU was handled by the Russian limited liability company Bibliotheca, which previously had a successful cooperation in the supply of anti-theft gates. Part of the operational fund was equipped with RFID tags. In 2019, a self-service terminal was installed that allows readers to independently interact with the operational fund using the RFID technology. So far, the SL TSU does not have appropriate resources to equip the entire fund with radio frequency tags. Therefore, bar coding will remain an indispensable tool for inventory and registration in the internal database in the near future. The management of the Scientific Library plans to go further and, in addition to automating the delivery of books, introduce a

recommendation service that will analyze the preferences of the visitor after the return of the book, and then display appropriate recommendations on the tableau regarding possible options for those publications that may appeal to them. The article makes a suggestion to the management of the SL TSU about the need to supply the entire active fund with RFID tags. The authors of the article consider all books that have a high demand among readers to be an active fund. In addition, it is necessary to create a database adjacent to the fund, which will reflect all its diversity. As such, the database is already available, but here we are talking about the need to label all the fund we are interested in and add the relevant information contained in the RFID tags. This could significantly simplify and speed up the inventory process. This measure will simplify the reading process: you can simply take the data collection terminal with the inventory loaded into it and read all the tags from the inventory item. Thanks to RFID technology, inventory time is reduced by 10 times. After all, unlike paper technology or bar coding, in this case, there is no need to check each product – just go next to the label and the reader will already receive a signal from it. One of the problems that remains relevant is the need for appropriate funding.

**Keywords:** Radio Frequency Identification; librarianship; Scientific Library of Tomsk State University

**For citation:** Morev V. A., Timoschuk M. O. (2020), Use of radio frequency identification systems (RFID) in library services (based on experience of the Scientific Library of the National Research Tomsk State University). *Research Result. Business and Service Technologies*, 5(2), 47-56, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-5

**Введение.** Автоматическая идентификация на данный период развития человечества играет все более весомую роль в промышленном производстве, логистике, пресечении фальсификации и других сферах жизни. Нередко в этих сферах применяется штриховое кодирование, а для идентификации личности в последнее время используют биометрические технологии (Васильев, Николаев, 2016: 48–57).

Библиотечное дело также не избежало внедрения систем автоматической идентификации. Сегодня сложно представить работу практически любой современной библиотеки без применения этой технологии. Практически все идентификационные процессы, начиная от удостоверения личности читателя, заканчивая систематизацией активного фонда, уже не могут обойтись без автоматической идентификации. Наиболее перспективным представителем этого класса для применения в библиотечном деле является RFID (англ. Radio Frequency IDentification) – радиочастотная идентификация. Технология радиочастот-

ной идентификации основана на использовании радиочастотного электромагнитного излучения. RFID применяется для автоматической идентификации и учета объектов.

Несмотря на то, что как и десятилетия назад, самой массовой, дешевой и простой в эксплуатации технологией автоматической идентификации остается штриховое кодирование, радиочастотная идентификация очень активно развивается, а спектр сфер ее применения значительно расширяется.

Радиочастотная идентификация, безусловно, вызывает интерес у исследователей. Так, В.С. Шаровым были определены основные перспективы развития и целесообразность внедрения RFID на предприятиях различного уровня (Шаров, 2005). М.С. Федоров рассмотрел стандарты в сфере RFID-технологий (Федоров, 2006: 108–110). А.С. Бондаревским и Р.В. Золотовым была описана историография радиочастотной идентификации через призму российских корней (Бондаревский, Золотов, 2009: 11–15). А.С. Койгеро-

С.А. Забузов, В.Ф. Дмитриев занимались исследованием корреляционного метода для предотвращения коллизий для систем радиочастотной идентификации (Койгеров, Забузов, Дмитриев, 2009: 48–55). В кандидатской диссертации А.М. Плотникова одной из практических целей являлась разработка идентификационных меток с улучшенными характеристиками для систем с кодовым различием (Плотников, 2012). Р.Р. Махмутзянов, Д.Н. Токарев и Д.С. Кочергов рассматривали некоторые трудновыполнимые задачи управления технологическими процессами предприятий нефтегазодобывающей отрасли (Махмутзянов, Токарев, Кочергов, 2017: 14–17). Ими был описан один из возможных подходов к организации поддержки принятия решений методами и средствами радиочастотной идентификации и информационно-технологического сопровождения жизненного цикла бурового оборудования. Кстати, RFID активно применяется в компании «Газпром» для инвентаризации газо-бурильного оборудования (Маркировка, 2020).

Следует обратить внимание и на статьи, касающиеся применения RFID непосредственно в библиотечном деле. В статье О.Г. Маркиной были рассмотрены преимущества использования радиочастотной идентификации в этой сфере, а также приведен перечень зарубежных и отечественных компаний, занимающихся производством и внедрением RFID в библиотеках (Маркина, 2014). Кстати, одной из таких компаний является *bibliotheca*. На её сайте приведена информация о RFID-метках и других устройствах, специально разработанных для использования в библиотеках. Одной из обобщающих работ, содержащих сведения о деятельности компании *bibliotheca* и внедряемых ею RFID-технологиях в России, является обзор, опубликованный в 2015 г. (Использование RFID, 2014). В блоге компании «RealTrac» представлена информация о функциях, которые может

выполнять технология RFID в библиотеке (Использование RFID, 2014).

Особый интерес вызывают статьи, в которых описывается опыт внедрения радиочастотной идентификации в конкретных библиотеках России, например, в пермских библиотеках (Гирина, 2015), (Игнатова, Петрова, 2016), в Ярославской областной универсальной научной библиотеке им. Н.А. Некрасова (Абросимова, 2013) и в Научной библиотеке Бурятского государственного университета (Васильева, 2016). В октябре 2018 г. на сайте Томского государственного университета была размещена информация о внедрении RFID в Научной библиотеке НИ ТГУ (Научная..., 2018).

**Цель** настоящей статьи заключается в выявлении особенностей внедрения, применения и дальнейших перспектив радиочастотной идентификации в Научной библиотеке Национального исследовательского Томского государственного университета (НБ НИ ТГУ).

**Материалы и методы исследования.** Для сбора наиболее достоверной информации о внедрении и применении RFID непосредственно в Научной библиотеке НИ ТГУ потребовалось интервьюирование. Интервью было взято у заместителя директора Научной библиотеки НИ ТГУ по библиотечным информационным технологиям, координации работы отделов по направлению – Волковой Ларисы Ивановны (Тимошук, 2019). Среди других методов, применявшихся в процессе исследования, следует отметить: анализ (при отборе ключевой информации и ее переработке), диахронный метод (при рассмотрении этапов внедрения RFID в НБ НИ ТГУ) и обобщение (при подведении итогов).

**Результаты исследования и их обсуждение.** Необходимость совершенствования работы библиотек с помощью систем автоматической идентификации осознается уже давно. В последние годы внедрение RFID-систем для автоматизации работы библиотек получило развитие во

всем мире. Не стала исключением и Научная библиотека Национального исследовательского Томского государственного университета. Использувавшиеся ранее системы автоматической идентификации на данный момент времени уже не в состоянии в полной мере отвечать постоянно возрастающим потребностям как самих библиотек, так их читателей. Маркировка библиотечного фонда RFID-метками и применение специальных считывателей позволяет контролировать процесс оборота книг внутри здания библиотеки, быстро находить нужный экземпляр среди других, а также упростить процесс сдачи книг для читателей с помощью терминала самообслуживания. Использование специальных станций самообслуживания и электронных читательских билетов позволяет читателям самостоятельно сдавать и получать книги, упрощает работу библиотекарей и исключает ошибки в процессе приема и выдачи книг. Использование RFID-ворот предотвращает попытки несанкционированного выноса книг из библиотеки и выполняет антикражную функцию.

Полнофункциональное внедрение RFID-технологий в библиотеке включает в себя несколько этапов. Перечислим их, опираясь на статью О.Г. Маркиной (Маркина, 2014):

1) полномасштабное обследование параметров и характеристик здания библиотеки, ее организационной структуры, объемных показателей, состава, схем расположения и движения библиотечного фонда, системы обслуживания пользователей библиотеки с учетом применяемых и планирующихся к использованию систем хранения, применения автоматизированных библиотечных технологий, состава и объемов электронных каталогов;

2) изучение и анализ профильных технологических решений, выбор технологий;

3) формирование и согласование методологии оснащения фонда библиотеки RFID-метками, рабочих мест пользователей специализированным оборудованием;

4) поставка, установка и тестирование оборудования;

5) установка и настройка программного обеспечения;

6) обучение персонала, методическая и техническая поддержка.

Первым делом руководство НБ ТГУ озаботилась поиском надежных партнеров, которые на конкурсной основе смогли бы предоставить соответствующие технологии и оборудование. Выбор пал на российское общество с ограниченной ответственностью *bibliotheca*, генеральным директором которого является Тим Говердовский, с которым ранее уже велось успешное сотрудничество в области поставки идентификационных противокражных ворот (Тимошук, 2019). Компания *bibliotheca* представляет собой крупную компанию, работающую в сфере RFID-технологии для библиотек. Компания специализируется на разработке, производстве, поставке и технической поддержке библиотечных технологических решений, созданных с целью повысить производственную эффективность и улучшить качество обслуживания читателей. Учитывая требования библиотек, компания разрабатывает несколько серий оборудования: от базовых моделей до самых совершенных комплексных решений. Данное предприятие ориентировано на мировой рынок. Оно использует международные стандарты ИСО и МЭК (в частности, ISO/IEC 18000-3:2010), а также национальные стандарты Российской Федерации, принятые на основе международных стандартов (ГОСТ Р ИСО/МЭК 15693-1-2013, ГОСТ Р ИСО 28560-1 и др.). Компания *bibliotheca* входит в состав рабочих групп и организаций по разработке рекомендаций для составления стандартов (О компании..., 2019).

Изначально RFID посетила стены НБ ТГУ с целью внедрения противокражных ворот (Научная..., 2018). Системы безопасности – немаловажный сдерживающий фактор, который обеспечивает полноценную защиту фонда от несанкционирован-

ного выноса библиотечных документов. Соответствующий контракт на их поставку был заключен в 2019 г. с компанией *bibliotheca*. И в апреле того же года началась их активная эксплуатация. Ворота идентификации и контроля служат для организации контрольных зон, обеспечения сохранности библиотечного фонда и автоматизации подсчета посетителей библиотеки.

Преимущества для библиотеки после установки противокражных ворот:

1) звуковое и световое сопровождение несанкционированного перемещения фонда;

2) передача информации о выявленных нарушениях на терминалы контроля – компьютеры сотрудников, установленные в охраняемом помещении;

3) психологический барьер для потенциальных злоумышленников – технология будет являться сдерживающим фактором.

Затем было принято решение установить терминал самообслуживания, а также станцию возврата и сортировки. Еще до оформления окончательного заказа библиотеку посещает специальный представитель компании, который содействует в подготовке детального предложения в соответствии с технологическими требованиями библиотеки и в рамках выделенного бюджета. Также он предоставляет помощь в составлении плана размещения устройств и оборудования с учетом технологических требований, специфики стиля, стратегических планов и долгосрочных целей библиотеки.

Несмотря на то, что компания российская, заказ оборудования происходит в Швейцарии, и в связи с этим его доставка до места назначения заняла около шести месяцев с момента оформления заказа. Прибытие же его произошло в 2019 г.

После прибытия оборудования в библиотеку ее также посещает сотрудник компании, который помогает установить, внедрить и настроить оборудование. После завершения его установки специалисты

компании *bibliotheca* провели обучение персонала НБ ТГУ, предоставили подробные инструкции и разъяснения по эксплуатации и обслуживанию систем и оборудования. Часть книг НБ ТГУ получили RFID-метки. Все это вместе взятое заняло около двух недель.

Поскольку самообслуживание стремительно развивается в библиотеках по всему миру, то следующим шагом стала установка терминала самообслуживания, который позволяет читателям самостоятельно взаимодействовать с оперативным фондом с помощью RFID-технологии. Это устройство своим внешним видом напоминает банкомат. Большой сенсорный экран и понятный интерфейс делают пользование терминалом простым и удобным для читателей всех возрастов, а также для читателей с ограниченными возможностями. Терминал позволяет расширить возможности читателей библиотеки для самостоятельной регистрации выдачи/возврата документов и управления функциями личного кабинета пользователя. Также Терминал совместим со всеми известными библиотечными системами (ИБИС, OPAC-Global, MAPK-SQL, Руслан, Aleph, VTLS и др.). Теперь библиотекарь может уделять больше времени читателям.

Таким образом, специалисты компании *bibliotheca* постарались сделать так, чтобы переход специалистов НБ ТГУ к работе с использованием высокотехнологичных систем и оборудования был максимально комфортным.

Говорить об окупаемости этой технологии в масштабах читального зала, где оперативный фонд изданий составляет всего несколько тысяч экземпляров, не совсем целесообразно. В первую очередь внедрение было произведено с целью демонстрации технологии и удобства читателей. Но можно с уверенностью заявить, что более глубокое фундаментальное внедрение, когда оно произойдет, будет финансово успешным и сэкономит огромное количество времени для библиотека-

рей, которые могут потратить его на работу с читателями и документацией.

В качестве программного обеспечения используется собственная разработка структурного подразделения Томского государственного университета – система управления базами данных «Virtua». Примечательным в контексте рассматриваемой темы ее делает, прежде всего, то, что она позволяет работать не только с представителями книжного фонда, но также в нее тесно интегрирована база существующих читателей – их персональные данные, количество и наименование выданных им экземпляров книг, наименование учебного заведения, где они проходят обучение и т.д. В перспективе это создаст необходимый фундамент для рекомендательного сервиса, о котором будет сказано ниже.

**Заключение.** Таким образом, в данный момент читальный фонд НБ ТГУ использует двойную технологию автоматической идентификации, как относительно новую RFID, так и проверенное штриховое кодирование. Поскольку штриховое кодирование появилось раньше, в данный момент количество книг, которые возможно идентифицировать с помощью технологий автоматической идентификации в гораздо большей степени представлено экземплярами, которые оснащены именно штрих-кодовой меткой. Пока НБТГУ не располагает соответствующими ресурсами для оснащения всего (даже оперативного) фонда радиочастотными метками. И поэтому незаменимым помощником при проведении инвентаризации и регистрации во внутренней базе данных в ближайшем будущем останется штриховое кодирование.

Руководство Научной библиотеки планирует пойти дальше и, помимо автоматизации сдачи книг, внедрить рекомендательный сервис, который будет анализировать предпочтения посетителя после возвращения книги, а затем выводить на табло соответствующие рекомендации, ка-

сающиеся возможных вариантов тех изданий, которые могут ему понравиться.

Что же касается смены существующих читательских билетов, наряду с установкой противокражных ворот и терминала самообслуживания, использующих технологию штрихового кодирования, на более современные с применением RFID-технологии, то в данной сфере штриховое кодирование себя еще не исчерпало. Инвентаризационные процедуры для читательских билетов нехарактерны, и, как считает руководство НБ ТГУ, затраченные на это ресурсы не принесут должного преимущества.

В итоге можно сказать что, использование RFID-идентификаторов для библиотечных документов позволяет:

- 1) автоматизировать процессы выдачи и возврата;
- 2) защитить фонд от несанкционированного выноса;
- 3) упростить поиск;
- 4) обеспечить учет перемещения;
- 5) проводить инвентаризацию с минимальными затратами временных и человеческих ресурсов;
- 6) расширить часы работы библиотеки до 24/7;
- 7) повысить качество обслуживания;
- 8) снизить влияние человеческого фактора на операции с фондами и исключить возможность ошибочной идентификации;
- 9) оперативно осуществлять расстановку экспонатов в соответствии с требованиями библиотек.

Однако при внедрении новой технологии необходимо учитывать многие факторы: имеющуюся в библиотеке программно-технологическую базу, финансовые возможности, трудозатраты на внедрение и поддержку технологии.

Если говорить о пожеланиях в отношении дальнейшего развития технологии, то хотелось бы снабдить хотя бы активный фонд НБ ТГУ RFID-метками. К активному фонду авторы статьи относят все книги,

имеющие высокий спрос у читателей. Кроме того, необходимо составить примыкающую к фонду базу данных, в которой будет отражено все его многообразие. Как таковая БД уже имеется, однако здесь речь идет о необходимости маркировки всего интересующего нас фонда и добавления соответствующих сведений, которые содержатся в RFID-метках. Это значительно могло бы упростить и ускорить процесс инвентаризации. Такая мера приведет к упрощению процесса считывания: можно будет просто взять терминал сбора данных с загруженной в него номенклатурой и считать все метки с инвентаризируемого имущества. Благодаря технологии RFID время на инвентаризацию сокращается в 10 раз. Ведь в отличие от бумажной технологии или штрихового кодирования, в данном случае нет необходимости проверять каждый товар – достаточно просто пройти рядом с меткой и считыватель уже получит с нее сигнал. Одной из проблем, которые остаются актуальными, является необходимость соответствующего финансирования.

**Информация о конфликте интересов:** авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** the authors have no conflict of interests to declare.

#### Список литературы

Абросимова Н.В. [Технологии RFID: опыт внедрения и использования](#) // Информационно-аналитический журнал «Университетская книга». 2013. № 4. URL: <http://www.unkniga.ru/innovation/tehnology/1492-tehnologii-rfid-opyt-vnedreniya.html> (дата обращения: 13.06.2020).

Бондаревский А.С., Золотов Р.В. Историография радиочастотной идентификации (RFID) – российские корни // Современные наукоемкие технологии. 2009. № 8. С. 11–15. URL: <http://top-technologies.ru/ru/article/view?id=25531> (дата обращения: 02.06.2020).

Васильев Р.А., Николаев Д.Б. Анализ возможностей применения голосовой идентификации в системах разграничения доступа к информации // Научный результат. Информационные технологии. 2016. Т. 1. № 1. С. 48–57. URL:

<https://globalf5.com/Zhurnaly/Informatika/Nauchiy-rezultat-Informacionnie-texnologii/vypusk-2016-1> (дата обращения: 09.06.2020).

Васильева С.В. [От э-сервисов к smart-библиотеке](#) // Информационно-аналитический журнал «Университетская книга». 2016. № 10. С. 45–49. URL:

<http://www.unkniga.ru/biblioteki/vuzbiblio/6713-ot-e-servisov-k-smart-biblioteke.html> (дата обращения: 13.06.2020).

Гирина С.В. Эти заманчивые RFID-технологии..., или Несколько слов о внедрении новых технологий в практику работы пермских библиотек. 2015. URL: [http://biblioteki.perm.ru/files/files/Ati\\_zamancivie\\_RFID-tehnologii.pdf](http://biblioteki.perm.ru/files/files/Ati_zamancivie_RFID-tehnologii.pdf) (дата обращения: 27.06.2020).

Игнатова Е.С., Петрова Н.А. Опыт применения RFID-технологий в деятельности научной библиотеки вуза (на примере Научной библиотеки Пермского государственного национального исследовательского университета). 2016. URL: <https://lib.nspu.ru/info/prof-info/professionalnye-events/%D0%98%D0%B3%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf> (дата обращения: 27.06.2020).

Использование RFID в библиотеках // Компания RealTrac [блог]. 21.12.2014. URL: [https://real-trac.com/ru/company/blog/ispolzovanie\\_rfid\\_v\\_bibliotekah/](https://real-trac.com/ru/company/blog/ispolzovanie_rfid_v_bibliotekah/) (дата обращения: 27.06.2020).

Койгеров А.С., Забузов С.А., Дмитриев В.Ф. Исследование корреляционного метода для решения задачи антиколлизии для систем радиочастотной идентификации на ПАВ // Информационно-управляющие системы. 2009. № 5(42). С. 48–55.

Махмутзянов Р.Р., Токарев Д.Н., Кочергов Д.С. Применение радиочастотной идентификации в управлении технологическими процессами буровой компании // Газовая промышленность. 2017. № 5(752). С. 14–17.

Маркина О.Г. RFID технологии в деятельности библиотеки // Официальный сайт Тамбовского государственного университета

имени Г.Р. Державина. 2014. URL: [http://www.tsutmb.ru/nayk/nauchnyie\\_meropriyat\\_ia/int\\_konf/vseross/i\\_vserossijskaya\\_nauchnaya\\_studencheskay/rfid\\_tehnologii\\_v\\_deyatelnosti\\_biblioteki](http://www.tsutmb.ru/nayk/nauchnyie_meropriyat_ia/int_konf/vseross/i_vserossijskaya_nauchnaya_studencheskay/rfid_tehnologii_v_deyatelnosti_biblioteki) (дата обращения: 10.06.2020).

Маркировка оборудования буровых установок и ТОРО // GoRFID. URL: <https://go-rfid.ru/rfid-proekti/proekti-promishlennost/markirovka-i-toro-gazprom-burenie> (дата обращения: 18.02.2020).

Научная библиотека переходит на RFID-технологии обслуживания // Национальный исследовательский Томский государственный университет [сайт]. 09.10.2018. URL: <http://www.tsu.ru/news/nauchnaya-biblioteka-perekhodit-na-rfid-tehnologii/> (дата обращения: 26.06.2020).

О компании Bibliotheca // Bibliotheca [сайт]. URL: <http://bibliotheca.ru/ru/ourbusiness/who-we-are/> (дата обращения: 14.06.2020).

Плотников А.М. Разработка и совершенствование систем радиочастотной идентификации общего и специального назначения: Автореф. дис. ... канд. техн. наук. Самара, 2012. 19 с.

Тимощук М.О. Интервью с заместителем директора по библиотечным технологиям, координации работы отделов по направлениям Научной библиотеки Национального исследовательского Томского государственного университета Л.И. Волковой. 23.12.2019. // Личный архив авторов.

Федоров М.С. Стандарты и тенденции развития RFID технологий // Компоненты и технологии. 2006. № 8. С. 108–110.

Шаров В.С. Технология радиочастотной идентификации // Byte. 2005. Декабрь. № 12(88). URL: <https://www.bytemag.ru/numbers/index.php?ID=11537> (дата обращения: 27.06.2020).

RFID технология в библиотеках. Обзор опыта внедрения RFID технологии в библиотеках России // G-LBPT1019\_-\_LibrarySystemOverview. URL: [http://www.lib.tsu.ru/win/metod/prezentacii/2015\\_02\\_06\\_Bibliotheca.pdf](http://www.lib.tsu.ru/win/metod/prezentacii/2015_02_06_Bibliotheca.pdf) (дата обращения: 15.06.2020).

#### References

About company Bibliotheca, *Bibliotheca* [Online], available at:

<http://bibliotheca.ru/ru/ourbusiness/who-we-are/> (Accessed 14 June 2020).

Abrosimova, N.V. (2013), “RFID technologies: experience in implementation and use”, *Information and analytical journal “University book”*, 4, [Online], available at: <http://www.unkniga.ru/innovation/tehnology/1492-tehnologii-rfid-opyt-vnedreniya.html> (Accessed 13 June 2020).

Bondarevskij, A.S. and Zolotov, R.V. (2009), “Historiography of radio frequency identification (RFID) – Russian roots”, *Modern knowledge-intensive technologies*, 8, pp. 11–15, [Online], available at: <http://top-technologies.ru/ru/article/view?id=25531> (Accessed 02 June 2020).

Fjodorov, M.S. (2006), “Standards and trends in the development of RFID technologies”, *Components and technologies*, 8, pp. 108–110.

Girina, S.V. (2015), These enticing RFID technologies... or a Few words about the introduction of new technologies in the practice of Perm libraries, [Online], available at: [http://biblioteki.perm.ru/files/files/Ati\\_zamancivie\\_RFID-tehnologii.pdf](http://biblioteki.perm.ru/files/files/Ati_zamancivie_RFID-tehnologii.pdf) (Accessed 27 June 2020).

Ignatova, E.S. and Petrova, N.A. (2016), “Experience in using RFID technologies in the activities of the Scientific Library of the University (on the example of the Scientific Library of Perm State National Research University)”, [Online], available at: URL: <https://lib.nspu.ru/info/prof-info/professionalnye-events/%D0%98%D0%B3%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf> (Accessed 27 June 2020).

Koigerov, A.S., Zabuzov, S.A. and Dmitriev, V.F. (2009), “Investigation of the correlation method for solving the problem of anticollision for radio frequency identification systems on surfactants”, *Information and control systems*, 5(42), pp. 48–55.

Makhmutzjanov, R.R., Tokarev, D.N. and Kochergov, D.S. (2017), “Application of radio frequency identification in the process control of a drilling company”, *Gas Industry*, 5 (752), pp. 14–17.

Markina, O.G. (2014), “RFID technologies in the library's activities”, *Official website of Derzhavin Tambov State University*, [Online], available at: [http://www.tsutmb.ru/nayk/nauchnyie\\_meropriyat\\_ia/int\\_konf/vseross/i\\_vserossijskaya\\_nauchnaya](http://www.tsutmb.ru/nayk/nauchnyie_meropriyat_ia/int_konf/vseross/i_vserossijskaya_nauchnaya)

[studench-eskay/rfid\\_tehnologii\\_v\\_deyatelnosti\\_biblioteki](#)

(Accessed 10 June 2020).

Marking of drilling rig and TORO equipment, *GoRFID* [Online], available at: <https://go-rfid.ru/rfid-proekti/proekti-promishlennost/markirovka-i-toro-gazprom-burenie> (Accessed 18 February 2020).

Plotnikov, A.M. (2012), *Razrabotka i sovershenstvovanie system radiochastotnoj identifikatsii obshhego i spetsial'nogo naznachenija* [Development and improvement of General and special purpose radio frequency identification systems], autoref. diss. ... cand. tech. sciences, Samara, 19 p.

RFID technology in libraries, Overview of the experience of implementing RFID technology in Russian libraries, *G-LBPT1019 - LibrarySystemOverview* [Online], available at: [http://www.lib.tsu.ru/win/metod/prezentacii/2015\\_02\\_06\\_Bibliotheca.pdf](http://www.lib.tsu.ru/win/metod/prezentacii/2015_02_06_Bibliotheca.pdf) (Accessed 15 June 2020).

Scientific Library switches to RFID service technology, *National Research Tomsk State University*, [Online], available at: <http://www.tsu.ru/news/nauchnaya-biblioteka-perekhodit-na-rfid-tehnologii/> (Accessed 26 June 2020).

Sharov, V.S. (2005), "Radio frequency identification technology", *Byte*. 12 (88), [Online], available at: <https://www.bytemag.ru/numbers/index.php?ID=11537> (Accessed 27 June 2020).

Timoschuk, M.O. Interview with L.I. Volkova, Deputy Director for library technologies, coordination of work of departments in the areas of Scientific Library of the National Research Tomsk State University. 23.12.2019, Personal archive of the author.

Using of RFID in libraries, *The company RealTrac* [Online], available at: [https://real-trac.com/ru/company/blog/ispolzovanie\\_rfid\\_v\\_bibliotekah/](https://real-trac.com/ru/company/blog/ispolzovanie_rfid_v_bibliotekah/) (Accessed 27 June 2020).

Vasilyev, R.A. and Nikolaev, D.B. (2016), "Analyzing the possible use of voice identification in the systems of access to information", *Science Result. Information Technologies Series*. 1. pp. 48–57, [Online], available at: <https://globalf5.com/Zhurnaly/Informatika/Nauchiy-rezultat-Informacionnie-tehnologii-vypusk-2016-1> (Accessed 09 June 2020).

Vasilyeva, S.V. (2016), "From e-services to the smart library", *Information and analytical journal "University Book"*. 10, pp. 45-49, [Online], available at: <http://www.unkniga.ru/biblioteki/vuzbiblio/6713-ot-e-servisov-k-smart-biblioteke.html> (Accessed 27 June 2020).

#### Данные об авторах

**Морев Владимир Алексеевич**, кандидат исторических наук, доцент, доцент кафедры истории и документоведения.

**Тимошук Максим Олегович**, библиотекарь сектора учета и анализа, Научная библиотека Национального исследовательского Томского государственного университета.

#### Данные об авторах

**Vladimir A. Morev**, candidate of Historical Sciences, Associate Professor of Department of History and Document Management.

**Maxim O. Timoschuk**, librarian of the Accounting and Analysis Sector, Scientific Library of the National Research Tomsk State University.

Обзор  
Review

УДК 33.332

DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-6

Шкарет А.А.

**Социологический подход к изучению состояния маятниковой миграции на территории города Белгорода и соседних районов**

Белгородский государственный национальный исследовательский университет  
Победы, 85, Белгород 308015, Россия  
e-mail: [Shkarlet.a@mail.ru](mailto:Shkarlet.a@mail.ru)

*Статья поступила 18 июня 2020 г.; принята 22 июля 2020 г.;  
опубликована 30 сентября 2020 г.*

**Аннотация.** Актуальность исследования состоит в том, чтобы изучить противоречия между социальными практиками жителей агломерации в части маятниковой миграции и необходимостью упорядочивать данный процесс в интересах развития территории и повышения качества жизни населения. Цель исследования заключается в изучении позиции населения, муниципальных служащих и экспертов относительно феномена маятниковой миграции. Поскольку процесс маятниковой миграции является недостаточно изученным, оценить уровень данного показателя можно, используя аналитический способ, по данным пассажирских перевозок, а также на основании данных социологического опроса. Именно социологический опрос дает возможность наиболее полного и всестороннего изучения процесса маятниковой миграции. Для формирования корректной оценки процесса маятниковой миграции были сформированы три группы респондентов: жители населенных пунктов, относящихся к Белгородской агломерации; муниципальные служащие и специалисты органов местного самоуправления муниципальных образований, относящихся к Белгородской агломерации; группа экспертов, которые в силу профессиональной деятельности могут дать квалифицированные суждения по вопросам развития агломерации. Полученные результаты помогли проанализировать виды и частоту взаимодействия населения с городом-центром, восприятие проблемности маятниковой миграции, а также оценочные характеристики жизни в условиях агломерации.

**Ключевые слова:** агломерация; город-центр; маятниковая миграция; мигранты; рекреационная миграция; досуговая миграция

**Для цитирования:** Шкарет А.А. Социологический подход к изучению состояния маятниковой миграции на территории города Белгорода и соседних районов // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 6, № 3, 2020, с. 57-68, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-6

UDK 33.332

Alexander A. Shkarlet

**A sociological approach to the study of the state of commuting  
in the territory of the city of Belgorod and neighboring regions**

Belgorod State National Research University,

85, Pobeda Str., Belgorod 308000, Russia  
e-mail: [Shkarlet.a@mail.ru](mailto:Shkarlet.a@mail.ru)

**Abstract.** The pertinence of the work stems from the necessity to study the contradictions between the social practices of residents of the agglomeration in terms of commuting and the need to streamline this process in the interests of developing the territory and improving the quality of life of the population. The purpose of the work is to study the position of the population, municipal officials and experts regarding the phenomenon of commuting. Since the process of commuting is insufficiently studied, the level of this indicator can be assessed using an analytical method, according to passenger traffic data, as well as the sociological survey data. It is sociological polls that make it possible to study the process of commuting migration most fully and comprehensively. To form a correct assessment of the process of commuting, three groups of respondents were formed: residents of settlements belonging to the Belgorod agglomeration; municipal employees and specialists of local self-government bodies of municipalities belonging to the Belgorod agglomeration; a group of experts who, by virtue of their professional activities, can give qualified judgments on the development of the agglomeration. The results obtained helped to analyze the types and frequency of interaction of the population with the city-center, the perception of the problematic nature of commuting, as well as the estimated characteristics of life in the conditions of agglomeration.

**Keywords:** agglomeration; city center; commuting; migrants; recreational migration; leisure migration

**For citation:** Shkarlet A. A. (2020), A sociological approach to the study of the state of commuting in the territory of the city of Belgorod and neighboring regions. *Research Result. Business and Service Technologies*, 6(3), 57-68, DOI: 10.18413/2408-9346-2020-6-3-0-6

**Введение.** Одним из объективных признаков формирования городской агломерации является развитие общественного транспорта и реализация оптимальных маршрутов, связывающих города-спутники с городом-ядром и между собой. Именно таким образом обеспечивается «общность хозяйственных и территориальных связей» и создаются предпосылки для повышения качества жизни населения исследуемой территории (Мальцева, 2013; Харченко, 2009).

Следствием данного процесса является маятниковая миграция, которую относят к основным качественным признакам формирования городской агломерации (Яроцкая, 2019).

Исследователи трактуют маятниковую миграцию в целом как «явление территориального перемещения населения, имеющее устойчивый характер и не связанное с переменной места жительства мигрантов» (Рыбальская, 2016).

При этом поездки характеризуются следующими признаками (Гимпельсон, Капелюшников, 2006).

1) перемещение населения осуществляется в пределах агломерации;

2) поездки являются регулярными, при этом могут изменяться по частоте: от ежедневных до раза в месяц и реже;

3) место жительства в результате передвижений не меняется.

Следует отметить, что перемещения в пределах одного города даже на значительные расстояния (например, в Москве) не относятся к маятниковым миграциям.

В зависимости от целей можно выделить несколько видов маятниковой миграции в России. Наибольшей частотой характеризуется трудовая миграция. Она представляет собой «ежедневное челночное перемещение части населения – маятниковых трудовых мигрантов – между местами работы и проживания, находящимися друг от друга на значительном расстоянии и в разных экономических субъектах

(городах, районах, регионах)» (Шитова, 2006).

Проблема исследования состоит в противоречии между социальными практиками жителей агломерации в части маятниковой миграции и необходимостью упорядочивать данный процесс в интересах развития территории и повышения качества жизни населения.

**Цель исследования** – исследовать позиции населения, муниципальных служащих и экспертов относительно феномена маятниковой миграции.

**Материалы и методы исследования.** Процесс маятниковой миграции относится к недостаточно изученным в силу трудности получения статистических данных. Оценку уровня данного показателя можно выполнить, во-первых, аналитическим способом. Шитова Ю.Ю. предлагает находить уровень маятниковой миграции как долю неучтенного населения трудоспособного возраста. Полагая, что все эти жители являются маятниковыми мигрантами, следует вычислить отношение:

$$\delta^B = \frac{TH^G(1 - \delta_{HC}^G) - TH^C(1 - \delta_{HC}^C) - ЗН - МБ - БЗР}{TH},$$

где:  $\delta^B$  – уровень маятниковой миграции, доли ед.;

$TH$  – трудоспособное население, чел.;

$TH^G(1 - \delta_{HC}^G)$ ,  $TH^C(1 - \delta_{HC}^C)$  – трудоспособное городское и сельское население, соответственно, за вычетом самозанятых и занятых в неформальном секторе, чел.;

$ЗН$  – занятые на крупных и средних предприятиях промышленности и в сельском хозяйстве, чел.;

$МБ$  – занятые в малом бизнесе, чел.;

$БЗР$  – безработные, чел.

Следует отметить, что для условий Белгородской агломерации применение данной формулы будет некорректным. Необходимо вычесть из числителя формулы число студентов, проживающих в местах расположения учебных заведений. Кроме того, занятые на крупных и средних предприятиях также могут входить в число маятниковых мигрантов. Например, на

Яковлевском ГОКе (г. Строитель) работают жители близлежащих поселков населенных пунктов (Яковлево, Томаровка и др.). Следовательно, вычитать надо будет только число работающих, занятых на предприятиях и проживающих в поселениях, где эти объекты расположены. В связи с этим использование формулы становится затруднительным ввиду значительной тру-

доемкости сбора требуемых исходных данных.

Во-вторых, маятниковую миграцию можно оценить по данным пассажирских перевозок. Данный вид определения уровня маятниковой миграции также является приблизительным для условий Белгородской агломерации, так как не учитывает перемещения между поселениями. Так, ежедневно в город въезжают порядка 93 тысяч человек (52 тысячи на личном транспорте, 41 тысяча – на общественном). Однако речь идет только о въезжающих в Белгород пассажирах. Не учитываются перемещения за пределами города-ядра, а также выезжающий транспорт. Например, студенты Белгородской сельскохозяйственной академии едут из Белгорода в поселок Майский.

В-третьих, маятниковую миграцию можно оценить на основании данных социологического опроса. С нашей точки зрения такой подход дает возможность наиболее полного и всестороннего изучения исследуемого процесса.

**Результаты исследования и их обосуждение.** Для формирования корректной оценки процесса маятниковой миграции были сформированы три группы респондентов:

1) жители населенных пунктов Белгородского, Шебекинского и Яковлевского районов, относящихся к Белгородской агломерации (массовый опрос). Исследуемые территории расположены наиболее близко к г. Белгороду, следовательно, именно их жители вносят максимальный вклад в формирование потока маятниковых мигрантов в сторону города-ядра;

2) муниципальные служащие и специалисты органов местного самоуправления муниципальных образований, относящихся к Белгородской агломерации;

3) группа экспертов, которые в силу профессиональной деятельности могут дать квалифицированные суждения по вопросам развития агломерации. В нее вошли государственные гражданские служащие Белгородской области, преподаватели вузов, руководители и сотрудники государственных и муниципальных учреждений, представители бизнеса, менеджеры коммерческих структур, лидеры общественных организаций.

Объем репрезентативной выборки рассчитывался по формуле (Ильясов, 2017):

$$N = \frac{t^2 \cdot w \cdot (1 - w) \cdot M}{\Delta^2 \cdot M + t^2 w(1 - w)},$$

где:  $N$  – минимальный объем репрезентативной выборки (количество респондентов), чел.;  
 $t$  – кратность ошибки репрезентативности выборки, которая определяется по таблице значений интеграла вероятностей Лапласа  $\Phi(t)$ . В данном случае для  $\Phi(t) = 0,95$ , что соответствует табличному значению  $t=1,96$ ;

$w$  – вариация генеральной совокупности по ключевому признаку, доли ед.;

$M$  – размер генеральной совокупности, чел.;

$\Delta$  – предельно допустимая ошибка репрезентативности выборки, в данном случае  $\Delta=0,05$  (5%).

По результатам вычислений определены следующие размеры выборок для каждой из групп:

- 1 группа – 500 чел.;
- 2 группа – 30 чел.;
- 3 группа – 30 чел.

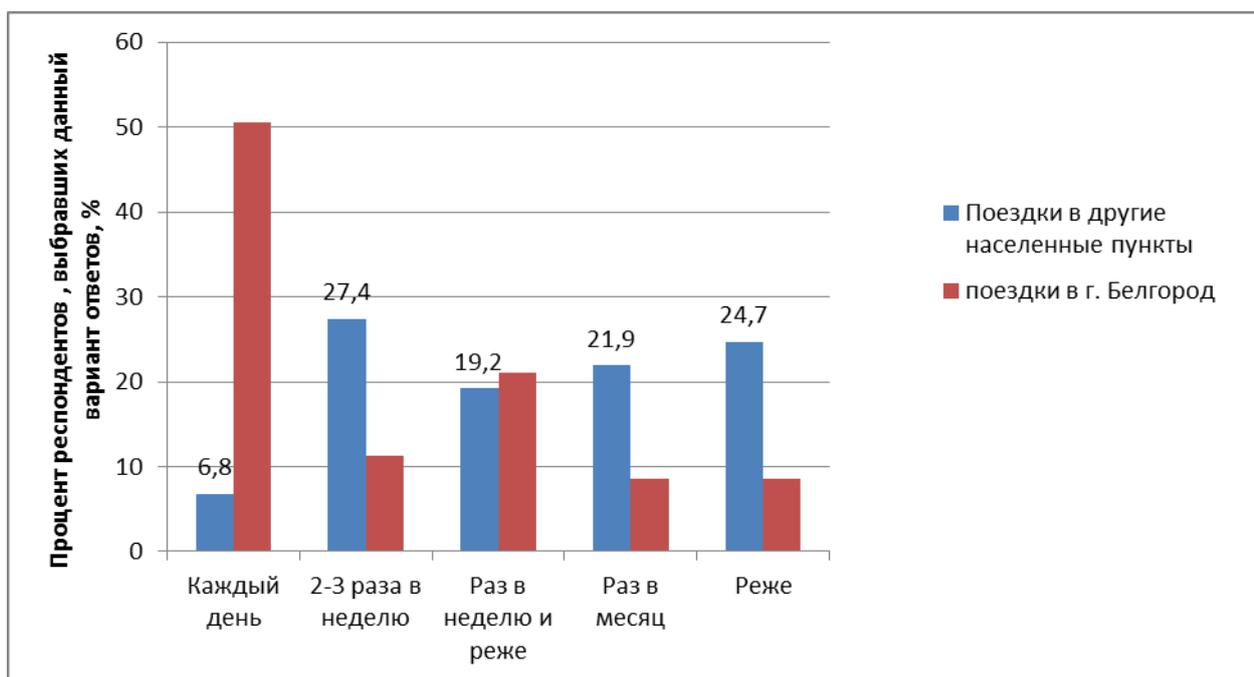
Репрезентативность выборок означает, что характер распределения ответов на вопросы анкет при выборочном опросе может быть экстраполирован на генеральную совокупность – Белгородский,

Шебекинский и Яковлевский районы.

При этом доверительная вероятность составит в данном случае 95% (Ильясов, 2017).

Социологический опрос проводился по трем группам параметров.

Первая группа параметров отражает взаимодействие с городом-центром: частота и цели поездок. Результаты данного социологического исследования приведены на рис. 1.



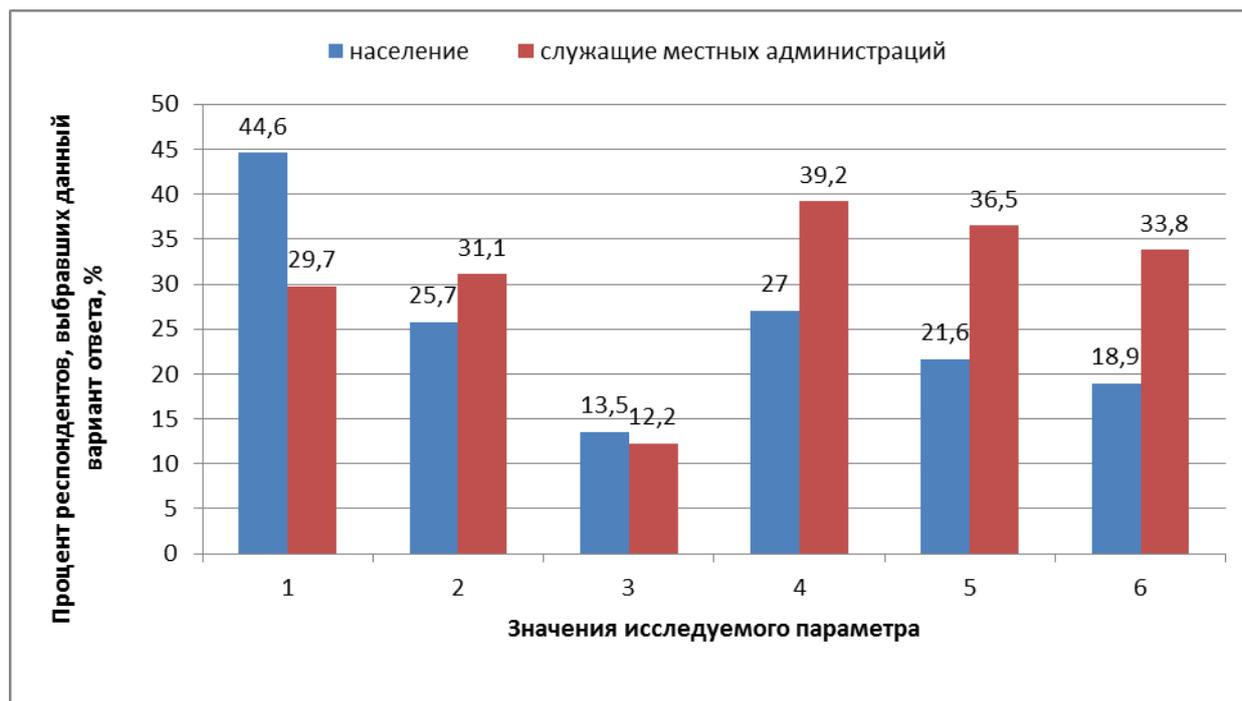
**Рис. 1. Сравнительная частота поездок из близлежащих районов в г. Белгород и другие населенные пункт.**

**Fig. 1. Estimation of the frequency of trips from the periphery to the city of Belgorod and the other settlements**

Полученные данные свидетельствуют о том, что половина трудоспособного населения исследуемой территории (Белгородского, Шебекинского и Яковлевского районов) совершает ежедневные поездки в центр агломерации. Отношение ежедневного центростремительного потока маятниковых мигрантов к

центробежному составляет  $50,6 / 6,8 = 7,44$ .

Значения данных, приведенных на рис. 1, коррелируют с числом респондентов из числа населения и служащих местных администраций, выбравших варианты относительно цели регулярных поездок в г. Белгород. Результаты социологического опроса приведены на рис. 2.



**Рис. 2. Сравнительная оценка населением и служащими параметра «Как в своей повседневной жизни Вы и Ваша семья связаны с городом – центром агломерации?»**

**Fig. 2. Comparative assessment by the population and employees of the parameter "How are you and your family connected with the city – the center of the agglomeration in your everyday life?"**

В анкете были предложены варианты ответов:

1. У меня есть постоянная работа в городе Белгороде (для населения), живу в г. Белгороде (для служащих местных администраций);

2. Близкие родственники работают в городе Белгороде;

3. Дети учатся либо посещают детский сад в городе Белгороде;

4. Ездим за покупками в город Белгород;

5. Предпочитаем медицинские учреждения города Белгорода;

6. Приезжаем в город Белгород на культурно-досуговые мероприятия.

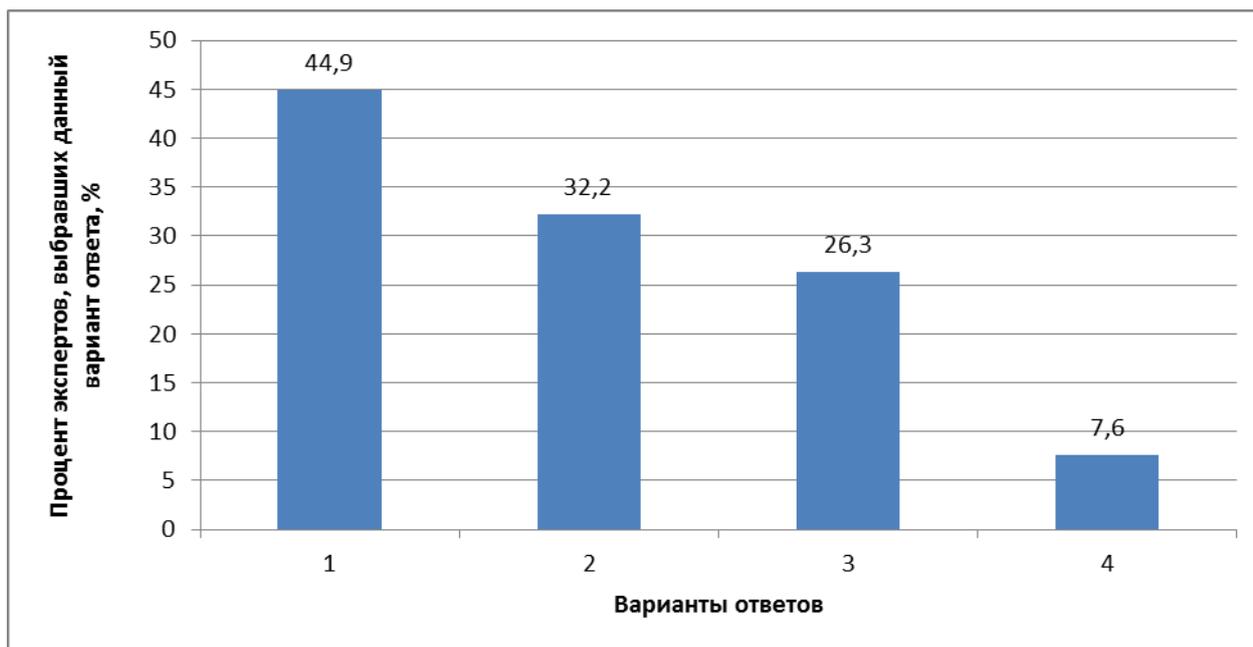
При ответе на данный вопрос можно было выбрать несколько значений ответов.

Из приведенных данных следует, что

44,6% населения и 29,7% служащих местных администраций совершают ежедневные поездки. Более трети населения выезжает в Белгород за покупками, медицинской помощью и на культурно-досуговые мероприятия. Для служащих местных администраций эти показатели несколько ниже: порядка 1/4 - 1/5.

В обеих категориях отмечается наименьший процент в отношении детей, посещающих детские сады и школы в Белгороде. Поскольку в данном случае доминирующим фактором является время нахождения в пути, то выбор в пользу данных учреждений могут сделать преимущественно жители Белгородского района.

Результаты изучения мнения экспертов в отношении целей маятниковых поездок представлены на рис. 3.



**Рис. 3. Распределение числа ответов в группе экспертов на вопрос о связи жизни семьи с центром агломерации**

**Fig. 3. Experts' attitudes toward the goals of commuting**

В анкете были предложены варианты ответов:

1. Постоянно проживаем за пределами города Белгорода.

2. Живем в городе и имеем дом/дачу в пределах агломерации.

3. Ездим за пределы города на отдых.

4. Ездим за пределы города с другими целями.

Полученные данные говорят о том, что ежедневные поездки совершают 44,9% экспертов. При этом доля рекреационной маятниковой миграции составляет 26,3%.

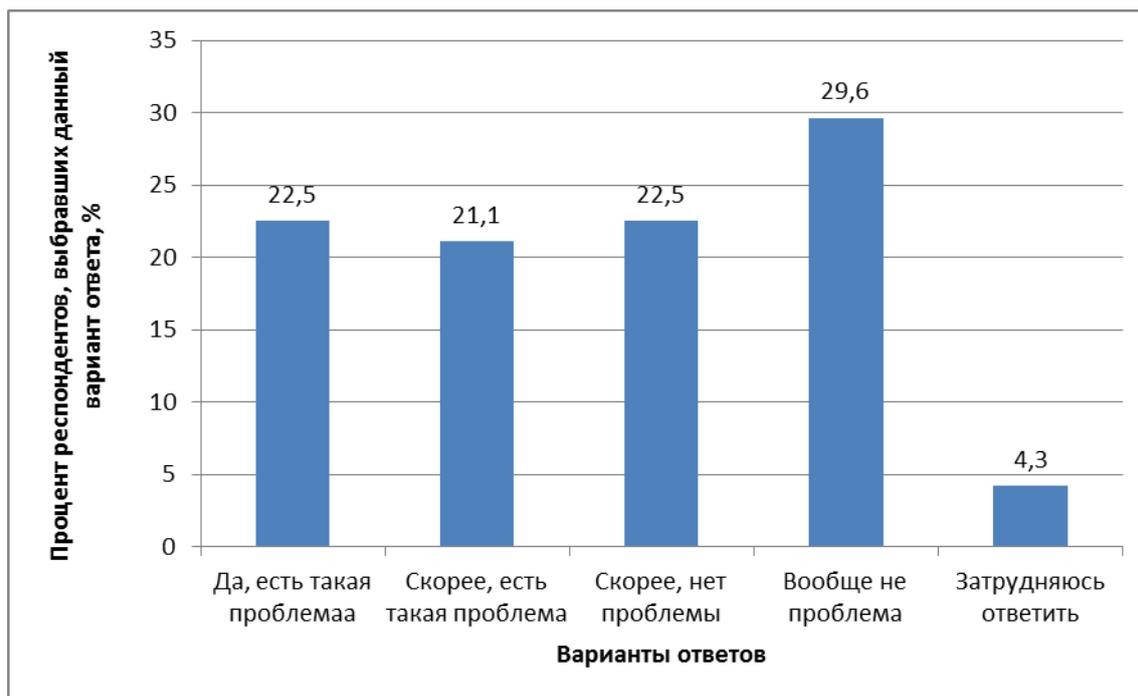
Вторая группа параметров проведенного опроса – восприятие проблемности маятниковой миграции, удаленности от общественного центра города и иных особенностей жизни вне большого города.

В процессе исследования изучался вопрос о том, является ли необходимость

совершения ежедневных и периодических поездок в г. Белгород проблемой для населения.

Результаты социологического опроса представлены на рис. 4.

Результаты проведенных социологических опросов показали, что большая часть населения исследуемой территории (52,1%) не считает маятниковую миграцию проблемой. Можно предположить, что это, скорее, является свидетельством хорошо развитой транспортной сети и высокого уровня автомобилизации населения. Кроме того, доминирующим фактором является в данном случае возможность найти рабочее место в соответствии со своей специальностью и с более высоким доходом в городском ядре, чем в местах проживания. В то же время 43,6% жителей склонны считать создавшееся положение проблемным.



*Рис. 4. Распределение ответов населения на вопрос об отношении к проблеме маятниковой миграции*

*Fig. 4. Attitudes of the population towards the problem of commuting*

При изучении вопроса маятниковой миграции особое значение имеет видение служащими местных администраций и экспертами существующей проблемы, поскольку именно от этой категории респондентов зависит ее успешное решение. Результаты социологического исследования по соответствующему вопросу приведены на рис. 5.

Значения параметра:

1. Серьезных проблем нет, в целом жителей это устраивает;
2. Если решить отдельные проблемы, поездки людей в город не будут причинять им неудобств;
3. Частые поездки в большой город заведомо неудобны для жителей;
4. Затрудняюсь ответить.

По результатам опроса можно сделать следующие выводы:

1. Две трети служащих и одна треть экспертов не считают наличие высокого

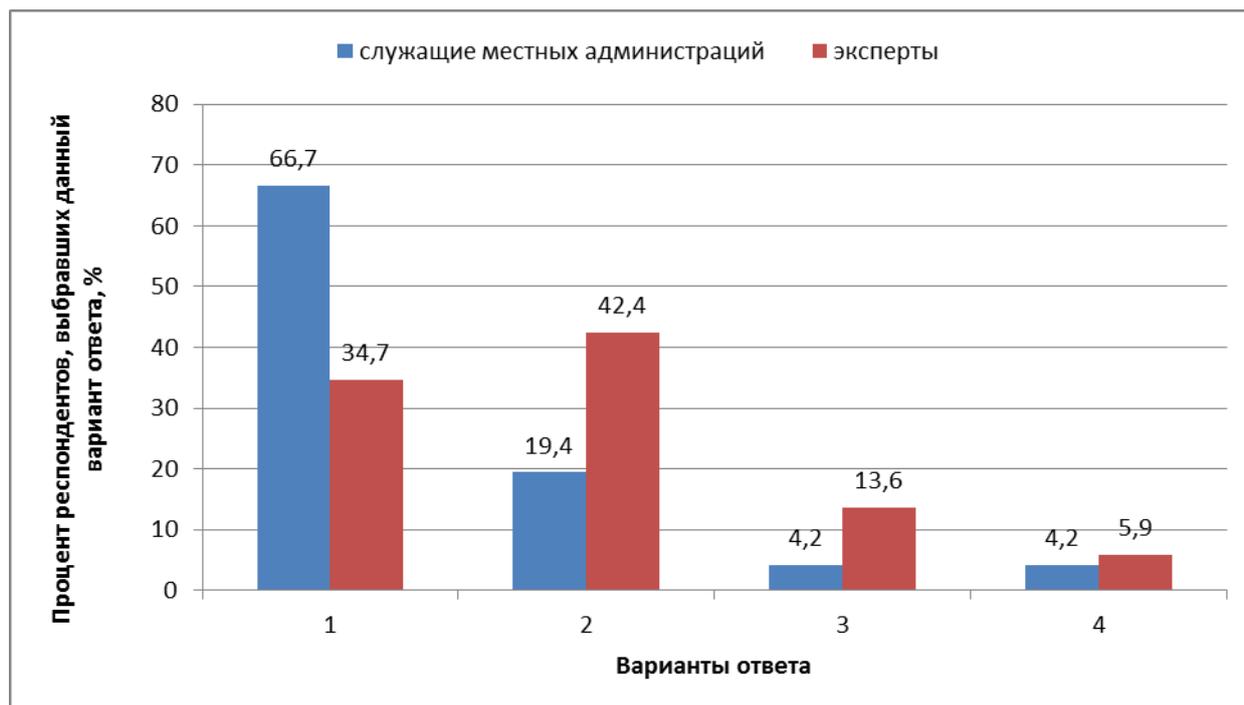
уровня маятниковой миграции всех видов проблемой;

2. 19,4% служащих и 42,4% экспертов полагают, что имеющиеся проблемы могут быть решены путем устранения отдельных недостатков;

3. Только 4,2% служащих и 13,6% экспертов воспринимают сложившуюся ситуацию как доставляющую неудобства жителям.

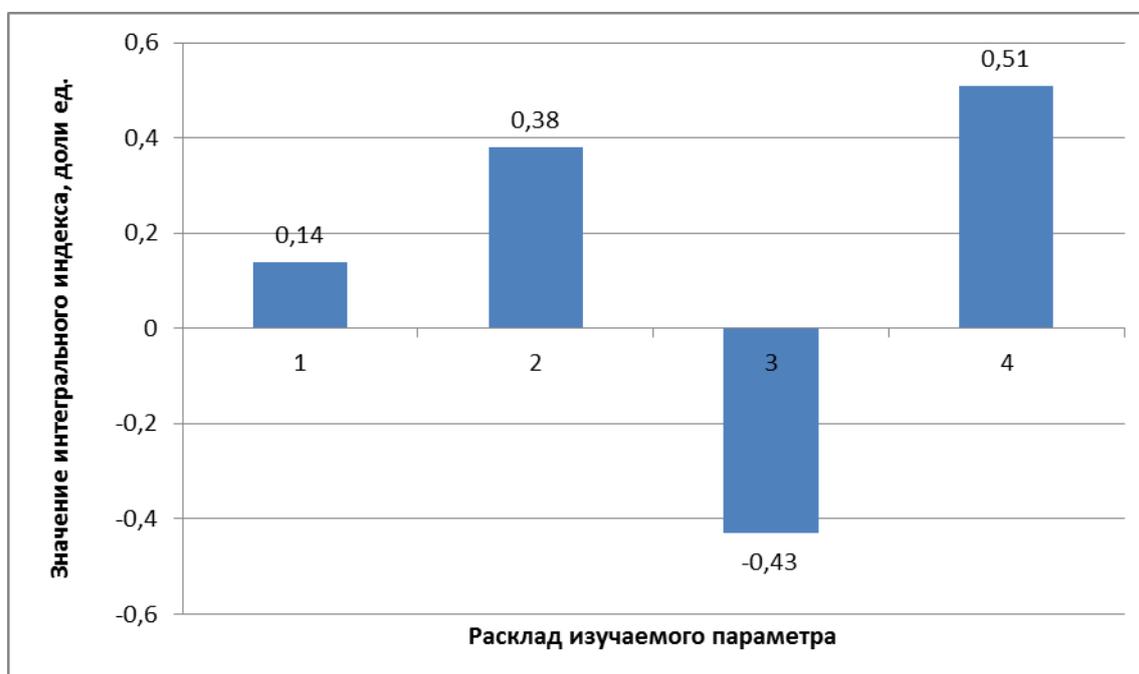
Третья группа параметров проведенного исследования – выявление оценочных характеристик жизни в условиях агломерации с позиции экономики, экологии, удовлетворения различных потребностей человека.

Существенным фактором отношения жителей к необходимости частых поездок в город-ядро является изучение их мнения относительно положительных и отрицательных сторон маятниковой миграции. Результаты социологического опроса приведены на рис. 6.



*Рис. 5. Сравнительные позиции служащих местных администраций и экспертов относительно параметра: «Можно ли считать проблемой маятниковые поездки жителей в г. Белгород?»*

*Fig. 5. The comparison of local servants' and experts' attitudes towards the problems linked to the commuting to the city of Belgorod*



*Рис. 6. Значение интегральных индексов относительно оценочных характеристик жизни в условиях агломерации*

*Fig. 6. The value of integral indices of the factors of people's quality of life estimation in the conditions of agglomeration*

Значения исследуемого параметра:

1. Благодаря хорошему транспортному сообщению с областным центром жители удовлетворяют разнообразные потребности, которые невозможно реализовать у нас;

2. Частые поездки в областной центр отнимают очень много времени;

3. Частые поездки в областной центр наносят большой вред природной среде;

4. Можно было бы реже ездить в областной центр, если бы здесь были привлекательные рабочие места, школы, торговые центры и т.д.

Число жителей, считающих, что в силу развитого транспортного сообщения у них есть больше возможности реализовать свои материальные и культурные потребности в Белгороде, чем в своих поселениях, несколько превосходит число тех, кто имеет противоположную точку зрения (значение индекса +0,14).

Значительная часть респондентов (значение индекса +0,38) отмечает значительные затраты времени в пути. Действительно, в утренние и вечерние часы передвижение по дорогам существенно замедляется. В результате свободное после трудового дня время, которое К. Маркс (Маркс, Энгельс, 1964) определял как «настоящее богатство, ..., определяющее простор для свободной деятельности и развития», люди проводят в транспорте. Такая ситуация существенно сокращает общение с членами семьи, в том числе с детьми. Поэтому значительная часть респондентов (интегральный индекс равен +0,51) предпочла бы ездить в областной центр реже при условии наличия на местах привлекательных рабочих мест, качественного уровня медицины и образования, торгово-развлекательных центров.

Процент респондентов, отрицающих корреляцию состояния окружающей среды и процесса развития агломерации, значительно выше соответствующего показателя в отношении тех, кто видит и отрицательные стороны этого явления. Об этом гово-

рит отрицательное значение интегрального индекса (-0,43). В то же время в ряде исследований отмечается ухудшение экологической ситуации вследствие маятниковой миграции, которая входит в число признаков формирования агломерации (Харченко, 2009, Яроцкая, 2019). Автомобильный транспорт является источником загрязнения окружающей среды отработанными газами, а также является источником таких неблагоприятных факторов, как шум, вибрация и электромагнитные поля.

В г. Белгороде наиболее загрязняются отработанными газами улицы Шоссейная (177,24 мг/м<sup>3</sup>), Студенческая (97,59 мг/м<sup>3</sup>), Волчанская (89,69 мг/м<sup>3</sup>), Богдана Хмельницкого (69,53 мг/м<sup>3</sup>), на которых отмечается особенно интенсивное движение маятниковых мигрантов (Хорольская, 2016).

**Заключение.** На основании проведенных исследований сделаны следующие выводы:

1. Социологические опросы способны создать объективную и полную картину состояния маятниковой миграции на ближайшей к Белгороду территории Белгородской агломерации;

2. Виды поездок из Белгородского, Шебекинского и Яковлевского районов в г. Белгород, в основном, относятся к трудовой маятниковой миграции – ежедневным поездкам на работу и с работы;

3. Кроме того, сформировался поток рекреационной и культурно-досуговой миграции. Следует отметить, что создание условий для их развития можно отнести к плюсам такого вида маятниковых поездок. Они являются периодическими и дают возможность людям выехать на дачные участки, отдохнуть, навестить родственников, посетить достопримечательности, выставки, концерты и спортивные соревнования. Все это благоприятно отражается на физическом и моральном состоянии жителей, а также укрепляет родственные связи;

4. Развитая транспортная сеть способствует созданию единого экономического пространства на территории агломерации (Мальцева, 2013).

5. В то же время трудовая (ежедневная) маятниковая миграция в значительной мере является отрицательным явлением: способствует образованию пробок на автодорогах, ухудшает экологическую обстановку, уменьшает количество времени для общения с семьей, способствует распространению вирусных заболеваний, особенно в осенне-зимний период;

6. Большинство жителей периферийных населенных пунктов особенности своего жизненного уклада (удаленность от большого города – рынка труда, культурного и делового центра, маятниковую миграцию) не воспринимают как острую проблему. Доминирующую роль при принятии индивидуальных решений об участии в агломерационном взаимодействии играет возможность получения большего дохода и удовлетворения иных первоочередных потребностей;

7. Со стороны экспертов мнение об отсутствии или минимуме проблем задает вектор развития транспортных коммуникаций и позиционирования периферийных населенных пунктов как городов-спутников. Видение же ими серьезных проблем будет свидетельствовать о необходимости комплексного развития населенных пунктов как самостоятельных социально-экономических единиц.

**Информация о конфликте интересов:** автор не имеет конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** the author has no conflict of interests to declare.

#### Список литературы

Гимпельсон В.Е., Капелюшников Р.И. Нестандартная занятость и российский рынок труда // Вопросы экономики. 2006. № 1. С. 122-143.

Ильясов Ф.Н. Алгоритмы формирования выборки социологического опроса / Ф.Н. Ильясов // Социальные исследования. 2017. № 2. С. 60-75.

Мальцева Е.С. Региональная трудовая миграция: современное состояние и проблемы регулирования / Е.С. Мальцева. Орел: Изд-во ОФ РАНХиГС. 2013. – 256 с.

Маркс К., Энгельс, Ф. Сочинения: в 50-ти т. Т. 26, Ч. 3. / К. Маркс. М.: Изд-во политической литературы. 1964. – 457 с.

Рыбальская Е.А. Маятниковая миграция населения как фактор формирования пассажирских связей / Е.А. Рыбальская // Экология промышленного производства. 2016. №3. С. 42-45.

Харченко К.В. Муниципальное стратегическое планирование: от теории к технологии / К.В. Харченко. Белгород: Обл. типография. 2009. – 304 с.

Хорольская Е.Н. Исследование загрязнения атмосферного воздуха выхлопами автотранспорта на территории города Белгорода / Е.Н. Хорольская, В.В. Скорбач, А.Ю. Костенко, Е.Ю.Изотова // Белгородский национально-исследовательский журнал. 2016. №1. С. 112-116.

Шитова, Ю.Ю. Маятниковая трудовая миграция в Московской области: методический и прикладной анализ / Ю.Ю. Шитова // Экономический журнал. 2006. С. 63-79.

Яроцкая, Е.В. Формирование маятниковой миграции границ для определения городской агломерации / Е.В. Яроцкая, М.Д. Говердовская // Материалы IX Международной научно-практической конференции. В 2-х частях. Под редакцией Т.Ю. Овсянниковой, И.Р. Салагор. Издательство: Томский государственный архитектурно-строительный университет. 2019. С. 271-277.

#### Reference

Gimpelson, V. E. and Kapelyshnikov, R. I. (2006), "Precarious work and the Russian labor market", *Economics*, 1, pp. 122-143.

Ilyasov, F. N. (2017), "Survey sampling algorithms", *Social studies*, 2, pp. 60-75.

Maltseva, E.S. (2013), *Regional'naya trudovaya migratsiya: sovremennoe sostoyanie i problemy` regulirovaniya* [Regional labor migration: current state and problems of regulation]

tion: current status and regulatory issues], RANEPА, Orel, 256 p., Russia.

Marks, K and Engels, F. (1964), *Sochineniya: v 50-ti tomah* [Selected works: in 50 volumes], vol. 26, part 3, Publishing House of Political Literature, Moscow, 457 p., Russia.

Rybalskaya, E.A. (2016), "Commuting as a factor in the formation of passenger ties", *Ecology of industrial production*, 3, pp. 42-45.

Harchenko, K.V. (2009), *Munitsipal`noe strategicheskoe planirovanie: ot teorii k tehnologii* [Municipal strategic planning: from theory to technology], Belgorod Regional Printing House, Belgorod, 304 p., Russia.

Horolskaya, E.N. (2016), "The study of air pollution by vehicle exhaust in the city of Belgorod", *Belgorod National Research Journal*, 1, pp. 112-116.

Shitova, Y.Y. (2006), "Commuting of workers in the Moscow region: methodological

and applied analysis", *Economic Journal*, 2, pp. 63-79.

Yarockaya, E.V. (2019), "Formation of commuting borders to determine urban agglomeration", *Materials of the IX International Scientific and Practical Conference*, In 2 parts, Tomsk State University of Architecture and Civil Engineering, Tomsk, pp. 271-277.

#### **Данные об авторе**

**Шкарлет Александр Анатольевич**, аспирант кафедры социальных технологий и государственной службы НИУ «БелГУ».

#### **Information about the authors**

**Alexander A. Shkarlet**, post-graduate Student, Department of Social Technologies and Public Service, Belgorod State National Research University