

# АНАЛИЗ УСПЕШНОСТИ ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОГО ПРОЕКТА С ПОЗИЦИИ КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Статья посвящена успешности туристско-рекреационного проекта на стадии его эксплуатации с позиции конечного пользователя. Предложены критерии оценивания потребителями (туристами) успешности реализованных проектов. Представлены результаты сравнительного анализа, недавно осуществлённых в Пермском крае трёх проектов загородных туристских баз. Основой анализа послужили авторское экспертное оценивание и результаты анкетирования гостей исследуемых турбаз в их официальных группах социальной сети «ВКонтакте».

**Ключевые слова:** туристско-рекреационный проект, успешность проекта, конечный пользователь, сравнительный анализ, экспертная оценка.

N.V. Kharitonova, V.S. Zhulanova

Perm State University

## ANALYSIS OF SUCCESS OF THE TOURIST AND RECREATIONAL PROJECT FROM THE COMMERCIAL USER VIEWPOINT

The article deals with success of the tourist and recreational project during its operation from the viewpoint of the commercial user. The criteria of users (tourists)' evaluation of implemented projects success are proposed. The paper presents the results of the comparative analysis of three recently implemented projects of the countryside recreational centres in the Perm krai. The basis of the analysis is the expert estimation and results of the recreational centers clients questionnaires on their official networking site "VKontakte".

**Keywords:** tourist and recreational project, project success, commercial user, comparative analysis, expert estimation.

Туристско-рекреационное проектирование становится самостоятельным направлением проектной деятельности. Оно обладает всеми ключевыми признаками проектирования (ограниченность во времени, новизна, последовательность процесса разработки), но вместе с тем отличается выраженной спецификой, характерной для этой сферы, связанной с разнообразием состава индустрии туризма и видов туризма. Независимо от того на что направлен проект, для того, кто его задумал и осуществля-

ет важно достигнуть успеха. Под успехом в общем смысле, понимается удача в каком-либо деле или удачное его завершение. Успешность проекта, исследователи рассматривают двояко: с одной стороны, успех состоит в достижении заранее определенной проектной цели, а с другой, в удовлетворенности его конечных пользователей. Наиболее известными подходами к определению успеха проекта являются «железный треугольник» [1] и четырехугольная пирамида ценностно-ориентированного управления проектами [2].

Первый подход состоит в том, что критериями успешности проекта выступают три позиции: время, т.е. своевременное выполнение проектных работ, уровень качества и объем, и затраты в рамках выделенного бюджета. По мнению исследователей, успех проекта зависит от соблюдения данных критериев, и

© Харитонова Н.В., Жуланова В.С., 2018

**Харитонова Нина Викторовна,**

к. э. н., доцент, Пермский государственный национальный исследовательский университет;  
nina3747@mail.ru

**Жуланова Валерия Сергеевна,**

магистрант географического факультета, Пермский государственный национальный исследовательский университет;  
lerochka150694@mail.ru

изменение значения одного параметра непременно ведет к нарушению баланса в треугольнике. «Железный треугольник» не включает такой важнейший параметр как ценность проекта. Этот критерий успешности нашел отражение в модификации треугольника, превратившей его в пирамиду. Создание ценности здесь, рассматривается с позиции, как заказчика/потребителя, так и организации-исполнителя, то есть как логическая сумма ценности проектного управления и ценности конечного продукта проекта для заинтересованных сторон. Такой подход дает основание рассматривать и оценивать проектную деятельность в совокупности замысла и содержания проекта, его осуществления и полезности для заказчика/потребителя. Используем этот подход применительно к успешности туристско-рекреационного проекта на стадии его эксплуатации с позиции конечного пользователя. Насколько полезен введенный в обращение проектный объект для туристов, можно определить по степени их удовлетворенности и желанию вновь его посетить, стать лояльным, верным клиентом. Что ценит конечный пользователь (турист) при выборе места загородного отдыха и путешествия? Рассмотрим это на примере недавно реализованных и известных в Пермском крае туристско-рекреационных проектов: база отдыха «Берендей», д. Неволино, туристический комплекс «Усадьба Бымовская» с. Бым и эколого-туристический комплекс «Бреховский луг» д. Брехово. Несмотря на разное наименование база, комплекс, их можно относить к турбазам (ТБ) по своему назначению и это обобщенное название применим в дальнейшем изложении.

Исследование проведено в рамках подготовки магистерской диссертации на основе доступной информации с официальных сайтов баз отдыха, интернет ресурсов — Google, от администраторов туристских предприятий и результатов анкетирования, проведенного среди гостей указанных объектов. В качестве критериев экспертного оценивания успешности туристско-рекреационных проектов потребителями были выделены:

- 1) территориальное расположение (удаленность от потребителей, транспортная доступность);
- 2) наличие рекреационных и значимость туристских ресурсов;
- 3) разнообразие дополнительных услуг;
- 4) цены;
- 5) заполняемость по сезонам;
- 6) информационная доступность;
- 7) рейтинг в интернете на платформе поисковой системе Google по отзывам.

Сравнительный анализ успешности проведен по шкале от 1 до 5 баллов, где 5 означают

самую высокую степень оценивания. Экспертами выступили авторы статьи. Для оценки различий внутри критериев были использованы следующие параметры:

- Интервал оценивания *удаленности от основных потребителей* составил 50 км: 5 баллов — наименьшая удаленность до 50 км, 1 балл — свыше 200 км.

- Оценивание *транспортной доступности* в баллах: 5, если можно доехать до ТБ на машине и на рейсовом автобусе; есть возможность доехать на машине и на рейсовом автобусе до пункта расположения ТБ — 4; есть возможность доехать только на машине — 3; доехать проблематично — 2; нет путей подъезда 1 балл.

- За основу высшей (5) *оценки рекреационных ресурсов* взято наличие их полного традиционного перечня для ТБ: гостиница, домики для проживания, кемпинг, бани, мангальные, спортивные, детские площадки, охраняемая парковка, тренажерный, банкетный залы, конференц-зал, кафе, река, пруд, пляж. В 4 балла оценивалось отсутствие от 1-ой до 3-х позиций; в 3 балла, когда отсутствует больше 3-х позиций; в 2 балла, если представлено меньше половины перечня; 1 балл, когда есть всего 2-3 позиции.

- Оценивание *туристских ресурсов* в баллах: 5 — есть особо значимые туристские ресурсы и местные достопримечательности; 4 — есть известные местные достопримечательности; 3 — есть только малоизвестные местные достопримечательности; 2 — лишь одна местная достопримечательность; 1 — туристские ресурсы отсутствуют.

- Оценивание *дополнительных услуг* в баллах: 5 — количество особых и редко встречающихся услуг превосходит другие ТБ; 4 — одинаковое количество редко встречающихся услуг; 3 — имеются только основные часто встречающиеся услуги; 2 — представлены не все основные услуги; 1 — есть только проживание и питание.

К оценке остальных критериев применено количественное сравнение. Результаты анализа приведены в таблице.

Как следует из таблицы наибольший экспертный рейтинг успешности у ТБ «Усадьба Бымовская», что связано с удобным территориальным расположением, наиболее значимыми туристскими ресурсами. Высокий рейтинг и у ТБ «Бреховский луг».

Экспертная оценка была дополнена результатами анкетирования гостей исследуемых баз в их официальных группах социальной сети «ВКонтакте».

Вопросы были нацелены на выявление мнения гостей исследуемых турбаз об уровне цен,

## Сравнительный экспертный анализ ТБ Пермского края

Критерии	ТБ «Берендей»	ТБ «Усадьба Бымовская»	ТБ «Брёховский луг»
1. Территориальное расположение	Удаленность от	Удаленность от	Удаленность от
	г. Перми - 195 км.	г. Перми - 90 км.	г. Перми - 183 км.
	г. Оса - 50 км.	г. Кунгур – 47 км.	пгт. Суксун – 19 км.
	Транспортная доступность до пункта:	Транспортная доступность до пункта:	Транспортная доступность до пункта :
	▪ машина ▪ рейсовый автобус	▪ машина ▪ рейсовый автобус	▪ машина ▪ рейсовый автобус
Сумма баллов	10	13	11
2. Рекреационные и туристские ресурсы	Рекреационные:	Рекреационные:	Рекреационные:
	в перечне ресурсов отсутствует 1 позиция	в перечне ресурсов отсутствует больше 3-х позиций.	в перечне ресурсов отсутствует 1 позиция.
	Туристские ресурсы:	Туристские ресурсы:	Туристские ресурсы:
	есть известные местные достопримечательности	есть особо значимые туристские ресурсы и местные достопримечательности	есть особо значимые туристские ресурсы и местные достопримечательности
Сумма баллов	7	8	9
3. Дополнительные услуги	Наличие 3-х особых	Наличие 5-ти особых	Наличие 3-х особых
	и\или редко встречающихся услуг	и\или редко встречающихся услуг	и\или редко встречающихся услуг
Баллы	4	5	4
4. Цены (руб.)	Проживание 1000 - 3500	Проживание 2700 - 4500	Проживание 1000 - 6500
	Питание (сред. чек) 350 .	Питание (сред. чек) 350	Питание (сред. чек) 350
	Доп. услуги от 50 до 3000	Доп. услуги от 100 до 5400 .	Доп. услуги от 50 до 4000
Баллы	4	3	3
5. Заполняемость	Летнее время – 100%	Летнее время – 100%	Летнее время – 100%
	Зимнее время – 65%	Зимнее время – 70%	Зимнее время – 60%
Баллы	4	5	3
6. Информационная доступность	▪ официальный сайт	▪ официальный сайт	▪ официальный сайт
	▪ группа в соц. сети Вконтакте	▪ группа в соц. сети Вконтакте	▪ группа в соц. сетях Вконтакте, Facebook
	▪ представительство в Перми	▪ страница в Инстаграм	▪ страница в Инстаграм
	▪ онлайн-заявка на бронирование	▪ канал на YouTube	▪ представительство в Перми
		▪ онлайн-заявка на бронирование	▪ онлайн-заявка на бронирование
Баллы	4	5	5
7. Рейтинг в Google	«5.0 из 5» – 1 отзыв	«4.6 из 5» - 16 отзывов	«4.5 из 5» - 26 отзывов
Баллы	2	4	5
Итого	35	43	40

качестве обслуживания, достаточности и качестве туристских ресурсов и материального оснащения. Половина опрошенных ТБ «Берендей» оценила цены как доступные, а основная доля опрошенных двух других баз как средние. На вопрос: «Удовлетворены вы ли отдыхом? Оцените по шкале от 1 до 5» более 55 % гостей ТБ «Берендей», 64,5 % «Усадьбы Бымовская» и 60 % ТБ «Брёховский луг» выбрали 5-й самый высокий уровень оценочной шкалы. Наибольший процент оценки 2-го и 3-го уровня у «Берендея» (14,7 %) и наименьший (6,4 %) у «Усадьбы Бымовская».

О лояльности гостей к турбазам свидетельствуют следующие ответы: точно вернутся — 41,2 %, скорее всего, вернутся 50 % и не вернут-

ся 8,8 % респондентов ТБ «Берендей». Ответы опрошенных клиентов ТБ «Усадьба Бымовская» и ТБ «Брёховский луг» распределились следующим образом: точно вернутся 61,3 % и 50,7 %; скорее всего, вернутся 35,5 % и 44 %; не вернутся 3,2 % и 5,3 % соответственно.

Объединение экспертной оценки и результатов опроса конечных пользователей трех проектных объектов позволил подтвердить лидерство «Усадьбы Бымовская», у нее кроме высокого рейтинга (43 балла) по удовлетворенности отдыхом, больше отмечено положительных сторон и наибольший процент по постоянству выбора места отдыха. Единственным важным моментом, на который руководству необходимо обратить

внимание — это непрезентабельность территории, ее надо облагородить, сделать более привлекательной, достойной географического места.

На втором месте ТБ «Бреховский луг». Она не значительно уступает «Усадьбе Бымовской» лишь в транспортной доступности, но в тоже время расположена в непосредственной близости к курорту Ключи и плотно сотрудничает с ним, предлагая услуги курорта для своих гостей и наоборот. Также Суксунский район, где расположена база, интересен своими природными и историческими достопримечательностями, а это является значимым фактором при выборе места отдыха, ведь для туристов важно не только отдохнуть на базе, но и посетить интересные места. Кроме того, «Бреховский луг» достаточно новая база, открыта всего лишь с 2014 года, она позиционирует себя как место для охоты и рыбалки, а также корпоративного отдыха, и у нее есть все перспективы для развития.

Наименее успешной по показателям оценивания оказалась ТБ «Берендей». Слабыми местами, кроме транспортной доступности и отсутствия вблизи значимых туристских объектов, стали недостаточное разнообразие услуг (при опросе многие респонденты ответили, что необходимо расширять услуги, создать что-то новое, добавить развлечения для детей); сравнительно низкая посещаемость (опрос показал, что гости посещают «Берендей» в основном 1-2 раза в год).

Таким образом, анализ успешности туристских баз с точки зрения клиентов показал, что все три базы имеют свою клиентскую базу, устойчивый спрос, что свидетельствует об успехе проектов их создания. Проектируя туристский объект одинаково важно правильно выбрать территорию, определить туристско-рекреационные ресурсы, установить целевую аудиторию, учесть особенности потенциальных потребителей и анализировать, насколько удовлетворены их потребности на стадии эксплуатации проекта. Высокое мнение о туристском объекте и повторные посещения пользователей-туристов — главное свидетельство успешности его проектирования.

#### Библиографический список

1. Атаманов А.В. Исследование ключевых факторов успеха стартапов в инновационной сфере и оценка рисков инновационного предпринимательства. М., 2015. 95 с.
2. Мазур И.И. Управление проектами: учеб. пособие / под общ. ред. И.И. Мазура и В.Д. Шапиро. М.: Изд-во «Омега-Л», 2010. 960 с.
3. Берендей. Официальный сайт базы отдыха. URL: <http://berendei-perm.ru/> (дата обращения: 20.04.2017).
4. Усадьба Бымовская. Официальный сайт базы отдыха. URL: <http://xn----7sbabcchl3dsw2ajr1kl6d.xn--p1ai/> (дата обращения: 12.04.2017).
5. Усадьба Преображенская. Официальный сайт туристического комплекса. URL: <http://usadbaperm.ru/about> (дата обращения: 20.04.2017).