

УДК 338.48(292.471):658.64

К.В. Лобас

Анализ качества предоставляемых туристских услуг в Крыму

ФГАУО ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского», Таврическая академия (структурное подразделение), г. Симферополь, Республика Крым, Российская Федерация
e-mail:lobas_kseniya@mail.ru

Аннотация. Оценка качества предоставляемых туристских услуг является актуальной для сферы туризма в Крыму. В статье приводятся результаты исследования, проведенного на основе социологического опроса. Представлен портрет респондентов, отражена география туристских прибытий в Крым. Особое внимание уделено оценке услуг в таких сферах: гостиничном хозяйстве, заведениях общественного питания, экскурсионном обслуживании, банковской системе, услугах туристско-информационных центров, состоянии автомобильных дорог, благоустройстве и чистоте пляжей. Результаты исследования отображены графически.

Ключевые слова: качество туруслуг, Крым, география турпотока, цели туристских прибытий, гостиничные услуги, банковская система, экскурсионное обслуживание.

Введение

В результате вхождения Крыма в состав Российской Федерации, полуостров переориентируется на внутренний туристский рынок России. Для Крыма в данный момент важным является формирование современного и конкурентоспособного турпродукта, востребованного на российском рынке, предоставления высококачественных туристских услуг. Необходимым условием повышения качества обслуживания является постоянный мониторинг удовлетворенности гостей крымским турпродуктом, обратная связь с туристами.

Цель данного исследования — анализ качества туристских услуг в ключевых сферах: гостиничном хозяйстве, общественном питании, экскурсионном обслуживании, состоянии автомобильных дорог, банковской системе, благоустройстве и чистоте пляжей, безопасности пребывания и лояльности крымчан к туристам.

Материалы и методы

Для анализа удовлетворенности качеством предоставляемых туристских услуг в Крыму было проведено анкетирование. Опрошено 500 российских и иностранных туристов в крымских городах-курортах, а также зоне вылета нового аэровокзального комплекса аэропорта «Симферополь».

Результаты и обсуждение

В результате проведенного соцопроса был определен половозрастной состав респондентов (Рис. 1): 51% женщин (257 человек) и 49% мужчин (243 человека). По возрастному составу большую часть опрошенных составляют группы 26–

35 лет (29%) и 36–45 лет (26%). Это экономически активное население, чаще молодые семьи без детей и с детьми, имеющие доход выше среднего.

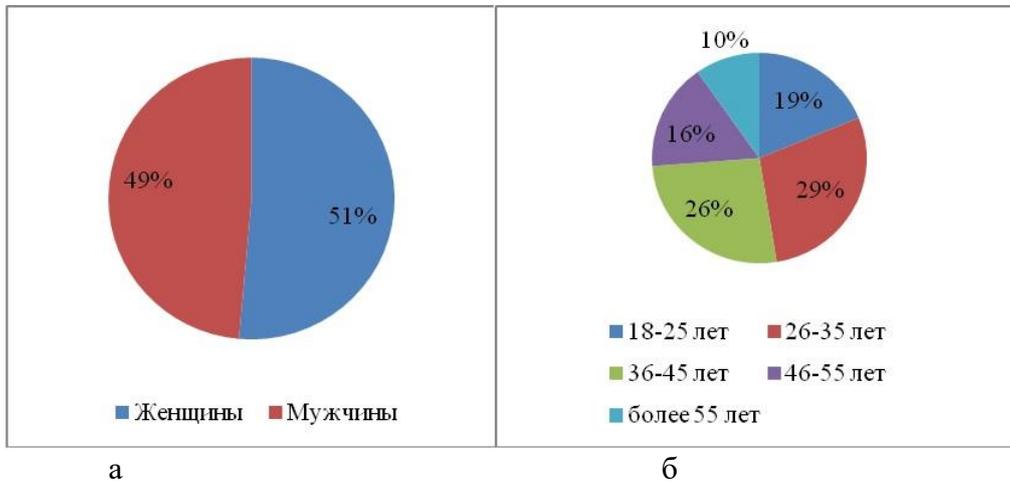


Рис. 1. Половой (а) и возрастной (б) состав респондентов.

Составлено автором

Как было выявлено в результате опроса, 79% респондентов предпочитают отдых с семьей или друзьями (Рис. 2). Сопоставив этот показатель с проведенным онлайн-опросом сервиса Ostrovok.ru, видна общая тенденция: 39% отдыхают с семьей и 13% — с друзьями [1].

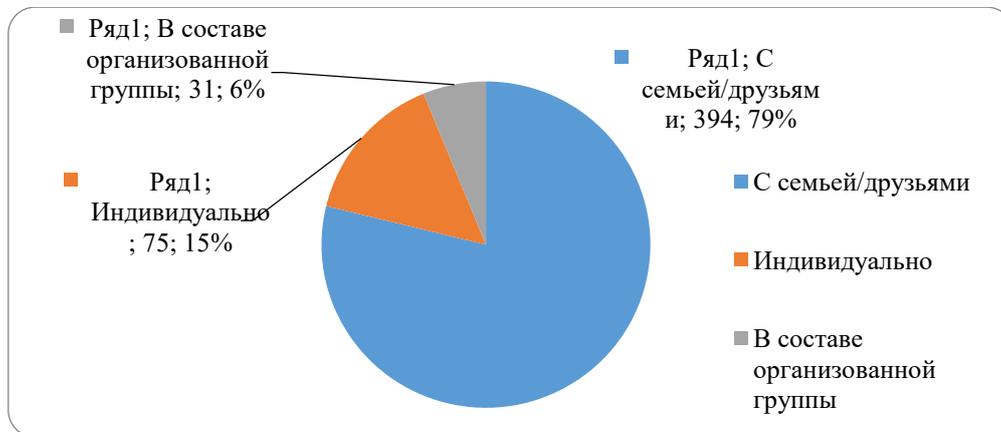


Рис. 2. Структура предпочтений туристов в выборе компании для отдыха.

Составлено автором

Однако в Крыму этот показатель выше в силу специфики региона и туристского предложения: наиболее популярен купально-пляжный и экскурсионно-познавательный отдых, который как раз чаще предпочитают семьи, а также активный и событийный, популярный среди компаний друзей. Кроме того, индивидуальные поездки выбирают 15% опрошенных (13% по данным Ostrovok.ru). И лишь 6% предпочитают организованный отдых. Такой низкий удельный вес связан с развитием систем онлайн-бронирования, когда туристы самостоятельно могут подобрать интересующие варианты передвижения, гостиницы, основываясь на отзывах/месторасположении/категории средств размещения, выбрать экскурсию на месте и т. п. Организованный отдых

выбирают чаще лица третьего возраста, впервые посещающие Крым, либо лица, приезжающие с целью санаторно-курортного лечения.

Анализируя географию турпотока в Крым, можно заметить, что большинство туристов прибывает на полуостров из европейской части России (Рис. 3). Наибольшей популярностью регион пользуется у туристов из Центрального (Москва и Московская область — 116 опрошенных или 23,2%) и Южного (Краснодарский край и Ростовская область — 64 респондента или 12,8%) федеральных округов, а также у жителей Санкт-Петербурга (37 респондентов или 7,4%). Согласно исследованиям Министерства курортов и туризма, 38% туристов в прошлом году прибыли из Центрального федерального округа [2]. Эти данные соответствуют нашему исследованию — 33,6%. Также Крым в качестве туристской дестинации выбирают жители более отдаленных регионов, — Ханты-Мансийского автономного округа, Республики Коми, Хабаровского края и др. Это связано с действующим с 30 марта по 29 октября весенне-летним расписанием рейсов аэропорта «Симферополь», которое имеет расширенную маршрутную сеть, соединяющую Крым с 52 городами России (более 15 авиакомпаний) [3].

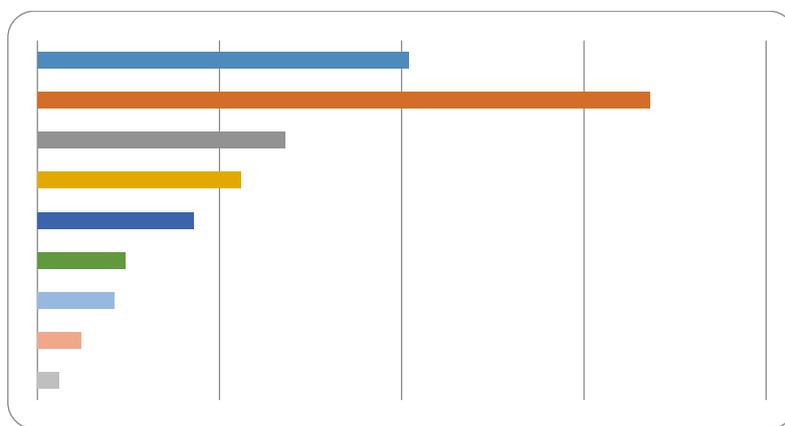


Рис. 3. География турпотока в Крым. Составлено автором

Иностранные туристы больше представлены гражданами Украины (84 респондента или 16,8%). По данным, предоставленным Министерством курортов и туризма Республики Крым, около 1 млн туристов прибыло через государственную границу на участках Армянск, Джанкой, Перекоп [2]. Это туристы из таких украинских городов: Киев, Львов, Харьков, Тернополь, Запорожье, Донецк и др. Кроме украинцев Крым в текущем году посетили граждане Средней Азии (Казахстан, Узбекистан, Таджикистан, Туркменистан, Киргизия), Литвы, Республики Беларусь, Грузии, Германии, Японии. Фактором притяжения туристов стало проведение вблизи Судака форума «Таврида 5.0» и фестиваля «Таврида-Арт» среди молодых деятелей культуры и искусств. В рамках форума была возможность повысить свой профессиональный уровень, а также выиграть гранты на реализацию проектов (общая сумма которых — 80 млн рублей). Это мероприятие привлекло молодежь из всех регионов России и из-за рубежа [4].

Как показали результаты исследования, 41% туристов прибыли в Крым впервые, 43% — посещали полуостров ранее (от 2-х до 5-ти раз), и 16% отдыхали в Крыму более 5-ти раз (Рис. 4). Многие ездят на полуостров еще с детских лет, а

после присоединения Крыма к России и популяризации отдыха в Крыму, такой отдых имеет ностальгический характер.

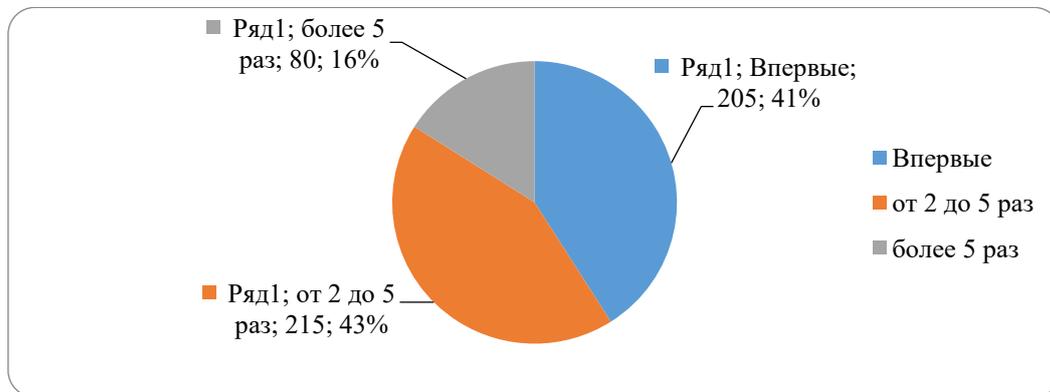


Рис. 4. Количество посещений Крыма респондентами ранее. Составлено автором

Большая часть респондентов (47%) прибыли в Крым личным автомобилем и 39% — авиатранспортом (Рис. 5). Согласно статистической отчетности Министерства курортов и туризма Республики Крым: 28% — авиатранспортом, 57% — по Крымскому мосту, 15% через государственную границу на участках Армянск, Перекоп и Джанкой [2]. В число прибывших по Крымскому мосту входят туристы на личном автомобиле, автобусе и по «Единому билету». Прибытия личным автомобилем с 2018 г. стало удобным и быстрым благодаря открытию Крымского моста, а также стимулирующим фактором в будущем выступит открытие трассы «Таврида» (сейчас в строй введена только первая очередь — 190 км двухполосной дороги от Керчи до Симферополя). На данный момент поездки по трассе усложняются заторами перед Симферополем (введение реверсивного движения на въезде в город должно разгрузить поток), отсутствием каких-либо зон отдыха, АЗС, заведений общественного питания, а также продолжающимися строительными и ремонтными работами, ограничением скорости до 60 км/ч, многочисленными авариями из-за несоблюдения скоростного режима.

Авиатранспорт набирает популярность благодаря наличию расширенного сезонного расписания с прямыми перелетами в 52 города Российской Федерации. Менее востребованными являются поездки автобусом и по «Единому билету». Они имеют меньшую стоимость в сравнении с авиаперелетом, однако более длительны и менее комфортны. Несмотря на понятную и простую систему пересадки с поезда на автобус, короткий период ожидания (до 2 часов), упрощенный вариант поездки по Крымскому мосту (без пересадки на паром), «Единый билет» остается недостаточно актуализированным. А с 2020 г. он и вовсе потеряет смысл. После запуска железнодорожной части Крымского моста в декабре 2019 г. к летнему сезону 2020 г. структура турпотока по видам транспорта кардинально изменится. При этом первые направления железнодорожного сообщения будут с Москвой и Санкт-Петербургом, а к лету — с 11 городами России [5].

Автобусом чаще пользуются туристы при пересечении границы с Украиной, а также из ближайших регионов (прямое автобусное сообщение с Краснодаром, Ростовом-на-Дону, Москвой и др.).

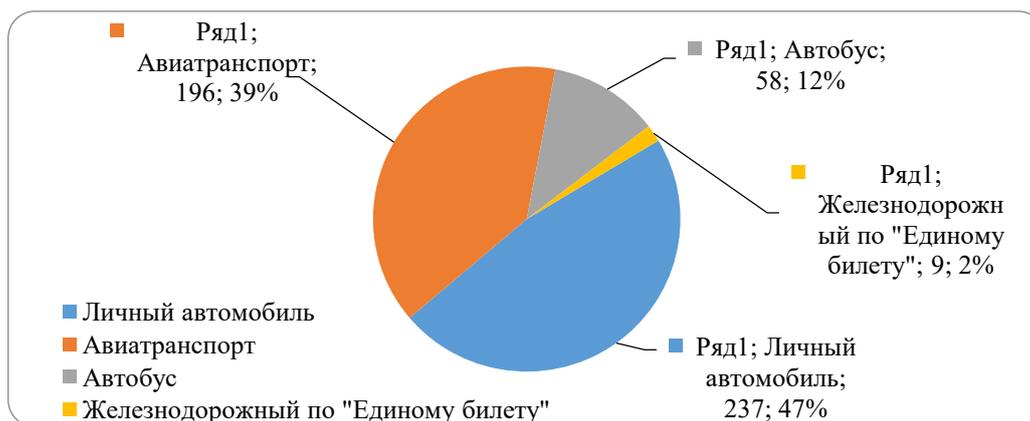


Рис. 5. Структура турпотока по видам транспорта. Составлено автором

Рассматривая сроки пребывания туристов на полуострове, необходимо отметить, что большинство выбирают отдых на 7–14 дней (58%). 22% прибывают на срок менее 7 дней и 20% на срок более 14 дней (Рис. 6). При этом на срок от 7 до 14 дней, как правило, приезжают семьи с детьми с целью купально-пляжного и экскурсионно-познавательного отдыха. Из общей продолжительности отпуска сроком две недели на дорогу до дестинации уходит в среднем до двух дней. Менее 7 дней отдыхают туристы из соседних регионов, имеющие непродолжительный отпуск, а также туристы, прибывающие целенаправленно на разного рода мероприятия (например, Extreme Крым или Таврида-Арт) или краткосрочные активные туры (например, горно-пешеходные). На срок более 14 дней приезжают туристы из отдаленных регионов с дорогостоящим перелетом или длительным переездом (железнодорожным или автомобильным транспортом), а также туристы, основной целью которых является санаторно-курортное лечение (рекомендуемый врачами период для достижения лечебного эффекта составляет 21 день). Сравнивая с исследованием Министерства курортов и туризма за 2018 г., можно отметить тенденцию к увеличению доли лиц, отдыхающих в Крыму более 7 дней.

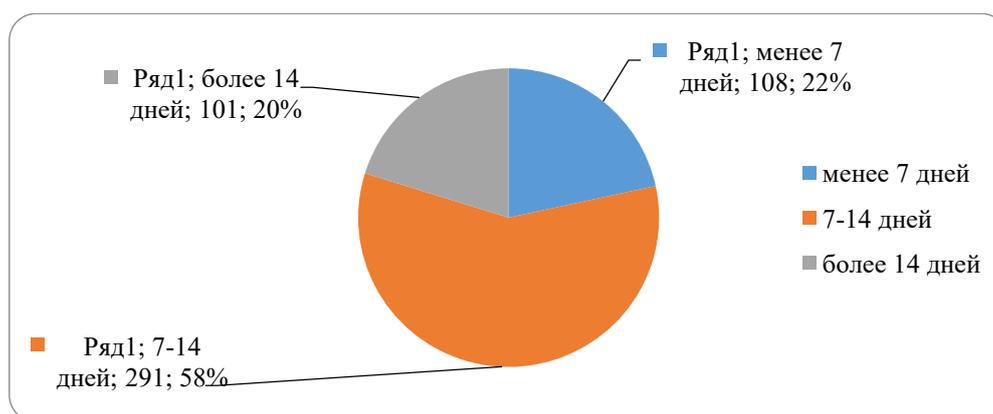


Рис. 6. Структура по сроку пребывания туристов в Крыму. Составлено автором

По данным Общественной палаты Российской Федерации, наиболее востребованными внутренними направлениями в текущем году стали Крым и Краснодарский край. Положительно на темпах роста популярности полуострова сказалось снижение цен на авиаперелет на 12% [6].

Основными целями прибытия туристов в Крым являются (Рис. 7):

1. Купально-пляжный отдых: в первую очередь туристов привлекает отдых на море в Крыму, который можно совместить с экскурсиями или развлечениями;

2. Активный отдых:

– горные виды туризма: однодневные и многодневные походы, конный туризм, квадроциклинг, джиппинг, велотуризм, скалолазание, спелеотуризм в Крымских горах;

– воздушные виды: полеты на парапланах на Узун-Сырт (г. Клементьева);

– водные виды: дайвинг близ Тарханкута, Севастополя, Нового Света; каякинг на побережье; виндсерфинг и кайтсерфинг на западном, восточном и юго-восточном побережье и многое другое;

3. Экскурсионно-познавательный туризм:

– уникальные дворцово-парковые ансамбли;

– историческое наследие;

– природные достопримечательности;

4. Развлекательный и событийный туризм: клубная жизнь в городах-курортах привлекает молодежную аудиторию; ряд гастрономических, в т. ч. винных («Вкус Крыма», «Ноябрьфест»), музыкальных (Koktebel Jazz Party, ZBfest), активных (Extreme Крым) и др. фестивалей. В текущем году массовую аудиторию (около 50 тыс. человек) в августе в Судак привлекло проведение фестиваля «Таврида-Арт», особенно концертная программа с выступлениями российских звезд с 23 по 25 августа.

5. Санаторно-курортное лечение: Крым еще с XIX века благодаря исследованиям врача С. Боткина привлекал на лечение людей с заболеваниями дыхательной системы. Во времена СССР Крым был всероссийской здравницей;

6. Деловой туризм: связан с поездками по работе — командировки, налаживание деловых связей, участие в выставках/ярмарках;

7. Посещение родственников: как правило, сочетается с остальными видами туризма.

Согласно проведенному сервисом Ostrovok.ru исследованию самыми востребованными видами отдыха у россиян являются купально-пляжный (43%) и экскурсионно-познавательный (41%). Санаторно-курортное лечение предпочитают 14% женщин и 10% мужчин. А активный отдых — лишь 8% [1].

По данным Министерства курортов и туризма в 2018 г. пляжный отдых выбрало 35% крымских туристов, культурно-познавательный — 20% и активный — 16%, по нашему исследованию — 33,4%, 18,8% и 20,4% соответственно [2].

За последние пять лет структура турпотока сильно изменилась вследствие продвижения Крыма на российском рынке. Ряд мероприятий нацелены на благоустройство полуострова: строительство и ремонт дорог, развитие гостиничной сферы, категоризация средств размещения. В качестве объектов аттракции выступают Крымский мост и новый аэровокзальный комплекс аэропорта «Симферополь».

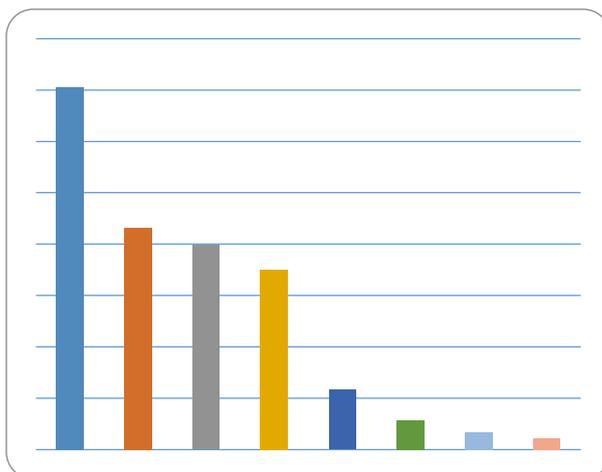


Рис. 7. Цели туристских прибытий в Крым. *Составлено автором*

Главной целью исследования было изучение качества предоставляемых туристских услуг в Крыму. Респонденты оценивали работу сфер и качество услуг по пятибалльной шкале (Рис. 8, 9, 10, 11, 12, 13).

Оценку по приведенным в Рис. 8 категориям могли дать не все респонденты: приехавшие к родственникам не пользовались гостиничными услугами, ряд туристов не пользовались заведениями общественного питания; туристы на автомобиле самостоятельно посещали достопримечательности полуострова, не прибегая к услугам экскурсионных бюро.

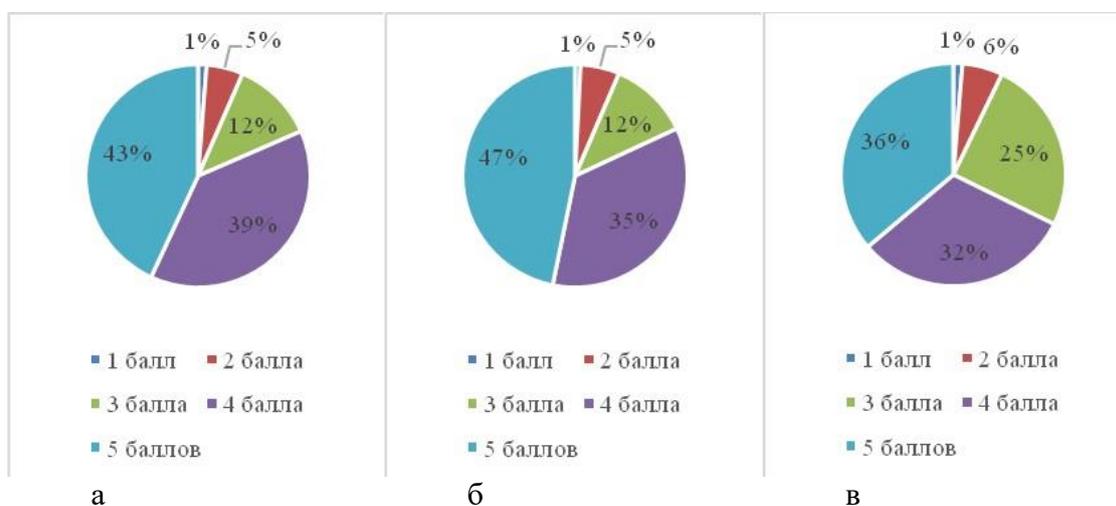


Рис. 8. Оценка качества гостиничных услуг (а), услуг сферы общественного питания (б) и экскурсионного обслуживания (в). *Составлено автором*

Подавляющее большинство респондентов (82 %) высоко оценивают гостиничные услуги и услуги сферы общественного питания (4 и 5 баллов). На полуострове присутствуют гостиницы различной ценовой категории. Предоставляемые услуги отвечают заявленным. Существующая материально-техническая база проходит модернизацию и реконструкцию. Заведения общественного питания представлены широким спектром: от столовых и кафе до ресторанов; режим их работы отвечает запросам потребителей.

Удельный вес респондентов, оценивших качество экскурсионного обслуживания на 1–3 балла, составил 32%. В данном показателе отражается комфортабельность экскурсионного транспорта, качество работы экскурсовода, насыщенность экскурсионной программы.

Анализ работы банковской системы показал, что лимитирующими факторами данной сферы, влияющими на развитие туризма в Крыму, выступают (Рис. 9):

- отсутствие крупных российских банков на полуострове (Сбербанк, ВТБ и др.);
- комиссия за снятие наличных средств в банкоматах крымских банков (как правило, 1% от суммы, но не менее 100 руб.);
- слабо развитая бесконтактная система оплаты (лишь половина POS-терминалов) и система безналичной оплаты в целом.

Основные трудности у туристов связаны с незнанием банковской системы Крыма, вследствие чего 65 % респондентов остались неудовлетворены качеством ее работы.

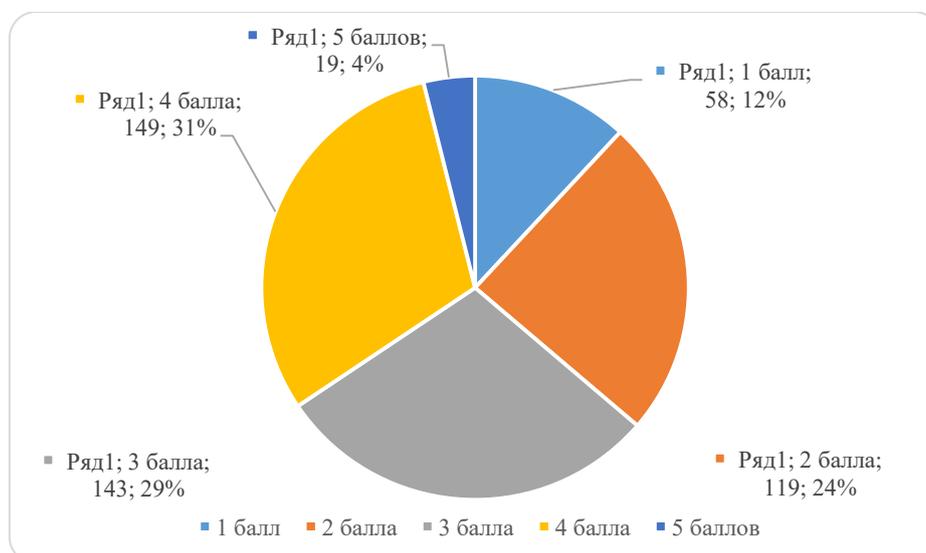


Рис. 9. Оценка качества работы банковской сферы. Составлено автором

Работа туристско-информационных центров недостаточно оценена респондентами в связи с отсутствием информации о них. Тем не менее, туристско-информационные центры созданы для предоставления актуальной информации о местном турпродукте: достопримечательностях, отелях, транспорте, экскурсионных маршрутах. На территории полуострова работает 7 ТИЦ в Симферополе, Ялте, Евпатории, Феодосии и Керчи, а также туристско-информационные пункты в курортных городах. В ТИЦ аэропорта «Симферополь» с начала текущего года поступило 9 847 обращений, в т. ч. 453 от иностранных граждан (гости из Хорватии, Германии, Австрии, Нидерландов, КНР и др.). Именно иностранцы чаще пользуются услугами ТИЦ целенаправленно, основная аудитория — самостоятельные путешественники [7].

В ходе исследования респонденты также дали оценку состоянию автомобильных дорог и транспортному сообщению между регионами Крыма (Рис. 10). Состояние автомобильных дорог оценено туристами как удовлетворительное (Рис. 10-а). Высокими баллами отмечены Крымский мост и

автомобильные подъезды к нему и низкими — трасса «Гаврида», которая находится на этапе строительства. С начала текущего года запущена первая очередь трассы от Керчи до Симферополя, являющаяся двухполосной. На данный момент автодорога не готова к такому потоку автомобилей, что приводит к многочасовым заторам, и вызывает негативную реакцию у автотуристов. В 2019 г. основные строительные работы ведутся на участке Симферополь-Бахчисарай-Севастополь. Полностью четырехполосное движение по всей протяженности трассы планируют запустить в сентябре 2020 г. Она станет первой федеральной трассой на полуострове.

Качество покрытия автомобильных дорог имеет региональные различия. По данным Федеральной службы государственной статистики за 2018 г. из общей протяженности автодорог Республики Крым (15 512,1) км и г. Севастополя (1 098 км) с твердым покрытием только 12 891,2 км и 991,2 км соответственно [8].

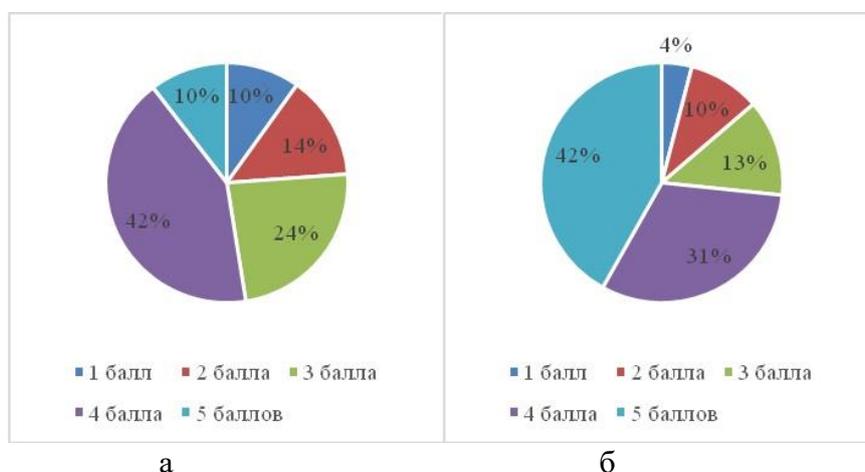


Рис. 10. Оценка качества состояния автомобильных дорог (а) и транспортного сообщения между городами Крыма (б). Составлено автором

Транспортное сообщение между городами Крыма имеет расширенное сезонное расписание, дополнительные рейсы и новые маршруты (Рис. 10-б). Следовательно, показатель транспортной доступности оценен выше (31% респондентов оценили на 4 балла и 42% — на 5 баллов). Однако основной проблемой в данной сфере является устаревшая материально-техническая база, в т. ч. изношенные автобусы малой вместимости.

Благоустройство и чистота пляжей — важная составляющая качества отдыха в Крыму (Рис. 11). Общая протяженность пляжей и пляжепригодных территорий Крыма составляет 452 км. В 2019 г. в Республике допущено к работе 430 пляжей общей длиной менее 100 км [2]. По результатам проведенного исследования, туристы удовлетворены состоянием крымских пляжей (76% респондентов), тем не менее, 28% обращений в Общественную палату России связано с чистотой пляжей Крыма и Краснодарского края [6]. Статистическая отчетность Министерства курортов и туризма констатирует: 14% туристов в 2018 г. остались недовольны отсутствием системы развлечений на пляжных территориях [2].

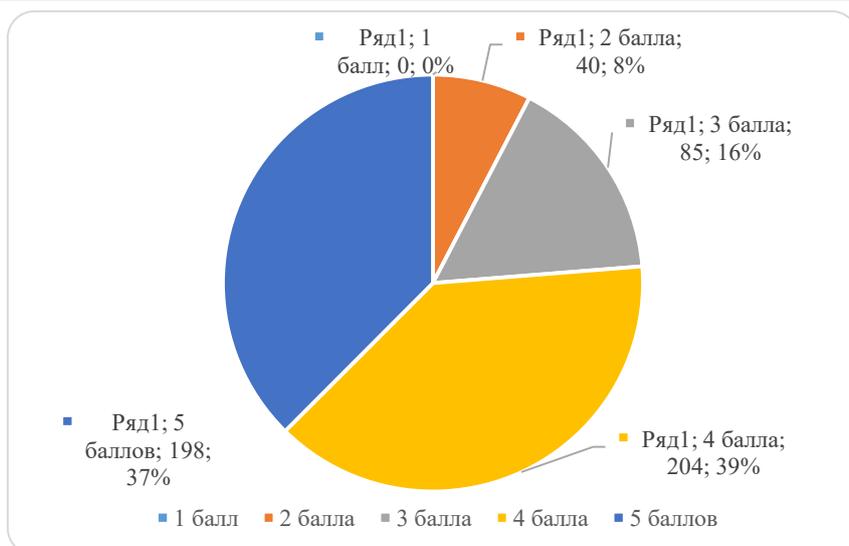


Рис. 11. Благоустройство и чистота пляжей. Составлено автором

Подавляющее большинство опрошенных чувствуют себя в Крыму безопасно (Рис. 12). Немаловажной является работа туристской полиции летом текущего года в местах повышенной концентрации туристов.

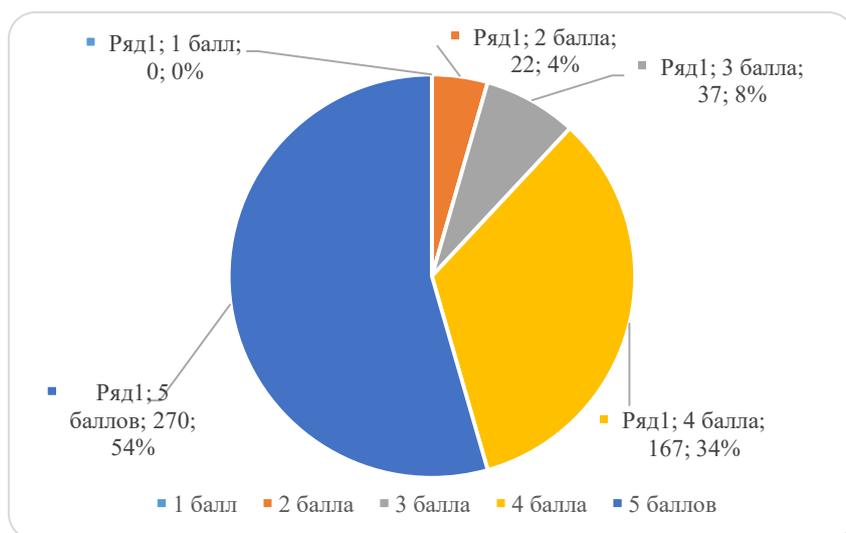


Рис. 12. Оценка безопасности пребывания в Крыму. Составлено автором

61% респондентов отметили, что крымчане очень дружелюбны и лояльны к туристам (Рис. 13), и только 13% оценили гостеприимство местного населения как неудовлетворительное.

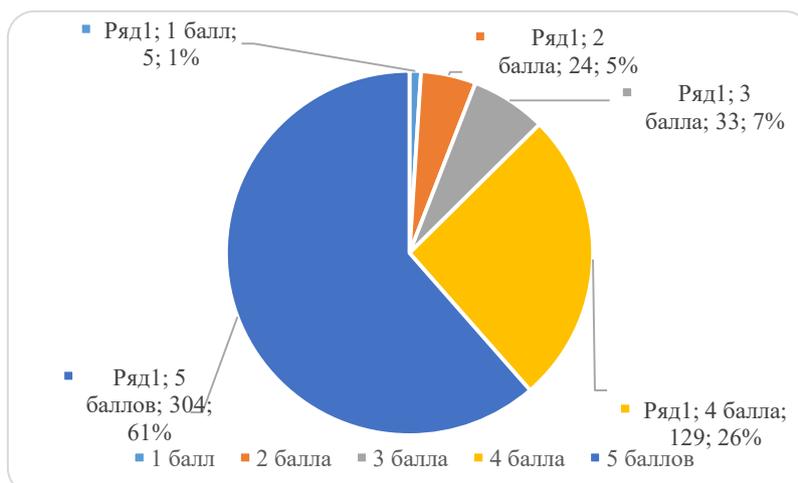


Рис. 13. Оценка уровня лояльности крымчан к туристам. Составлено автором

В вопросе соотношения «цены-качества» предоставляемых туристских услуг мнение респондентов разделилось (Рис. 14). Большая часть опрошенных (56%) считают, что цена завышена, и 42% — что цена соответствует качеству. Обращаясь к данным проведенного Министерством курортов и туризма социологического исследования, половина туристов оценили соотношение цены и качества на среднем уровне (2018 г.) [2].

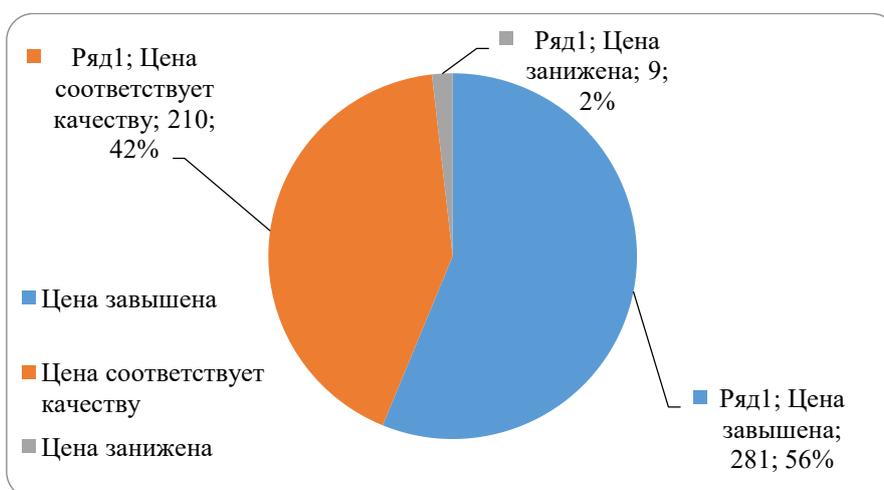


Рис. 14. Соотношение «цена-качество» предоставляемых туристских услуг, по мнению туристов. Составлено автором

Согласно статистической отчетности Общественной палаты России, 58% обращений связано именно с сервисом [6]. Отсутствие здоровой конкуренции с крупными сетевыми компаниями в сфере гостиничного бизнеса и общественного питания приводит к повышению цен на полуострове и снижению качества услуг. Например, перед началом курортного сезона сервис Ostrovok.ru провел и опубликовал исследование цен на курортах Крыма, Турции и Европы. По его данным, отдых в Алуште дороже, чем в Анталии (цены на размещение в трехзвездочном отеле выше в три раза), а в Ялте дороже, чем в итальянском Римини (на 38%) [1]. Повышение цен прямо сказывается на величине турпотока и возвратности туристов (Рис. 15).

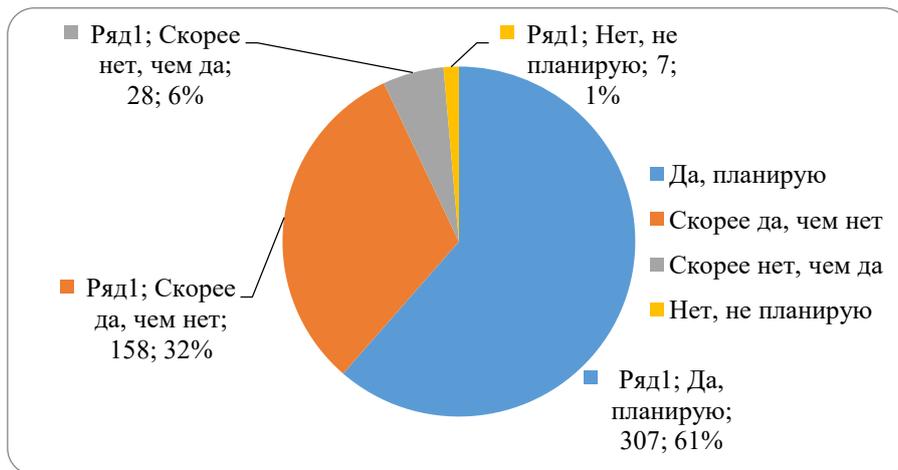


Рис. 15. Наличие намерений вернуться на отдых в Крым в ближайшие три года. Составлено автором

Часть респондентов, считающих цены на полуострове завышенными, все же планируют отдых в Крыму в ближайшие три года. На это влияет привлекательность полуострова для разных видов отдыха. По данным социологического исследования Министерства курортов и туризма, 54% туристов понравилась природа Крыма со своими пляжами (2018 г.). При этом число туристов, которые планируют вернуться в ближайшие три года, составило 93%. Этот показатель близок к показателю Министерства курортов и туризма за 2018 г. (96%) и за 2019 г. (90%) [2].

У большинства туристов ожидания от отдыха в Крыму оправдались полностью (61%) или частично (37%). Если соотнести эти данные с данными Министерства курортов и туризма за 2018 г. и 2019 г., то можно заметить общую тенденцию — 93% и 95% соответственно (Рис. 16.) [2].

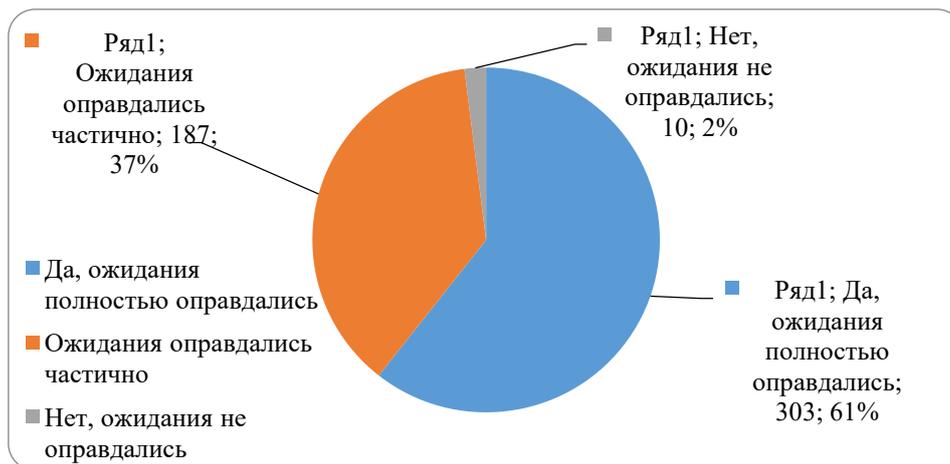


Рис. 16. Оправданность ожиданий от отдыха в Крыму. Составлено автором

Несмотря на завышенные цены и неудовлетворительное оказание услуг, с которыми сталкиваются некоторые туристы на полуострове, преобладающее большинство (91%) порекомендует отдых в Крыму своим друзьям (Рис. 17).

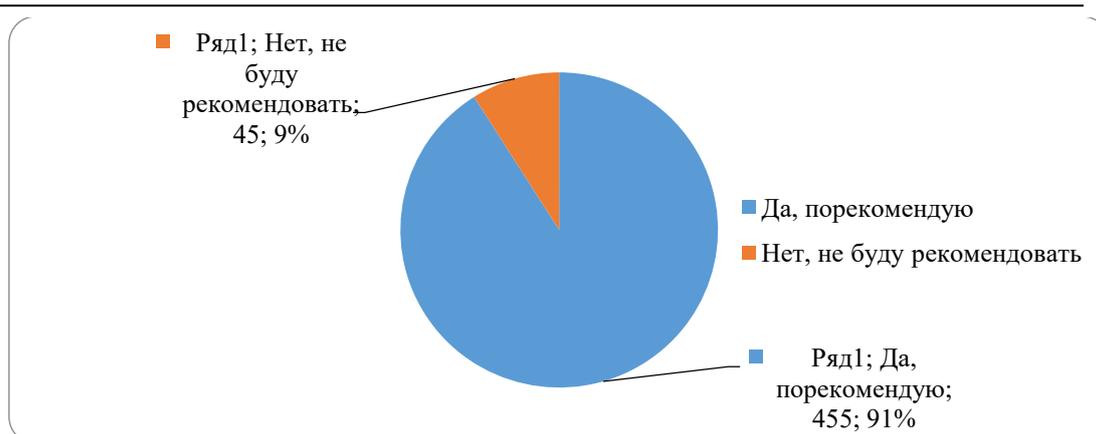


Рис. 17. Результат ответа на вопрос, порекомендуют ли туристы отдых в Крыму своим друзьям. Составлено автором

В ходе исследования также были выявлены наиболее популярные среди туристов достопримечательности полуострова. Это позволило составить ТОП-20 объектов туристского интереса:

1. Новый Свет: тропа Голицына и Завод шампанских вин;
2. Ай-Петри;
3. Генуэзская крепость в Судаке;
4. Массандровский дворец императора Александра III;
5. Ласточкино гнездо;
6. Фестиваль «Таврида-Арт» и бухта Капсель;
7. Ливадийский дворец;
8. Достопримечательности и музеи Севастополя;
9. Парк львов «Тайган»;
10. Воронцовский дворец;
11. Херсонес Таврический;
12. Балаклава;
13. Фиолент;
14. Ханский дворец в Бахчисарае;
15. Демерджи и Долина привидений;
16. Никитский ботанический сад;
17. Тарханкут;
18. Коктебель;
19. Белая скала;
20. Мраморная пещера.

В 2017 г. Центром информационных коммуникаций «Рейтинг» и журналом «Отдых в России», при участии исследовательского агентства VCGroup, был составлен Национальный рейтинг туристических брендов. В данный Рейтинг вошли и известные объекты Крыма, как наиболее узнаваемые и привлекательные: Ласточкино гнездо, Ливадийский дворец, Ханский дворец, Генуэзская крепость в Судаке [9]. Они нашли отражение и в данном исследовании. Исходя из составленного списка, основными центрами туристского притяжения стали Ялта, Судак и Севастополь. Это связано с предложением на рынке экскурсионных услуг: наиболее популярны обзорные экскурсии в Ялту с посещением дворцов, дегустациями, Севастополь с памятниками истории, Балаклавой, Фиолентом, а также Судак с посещением Генуэзской крепости и Нового Света из разных

городов Крыма. Такие экскурсии являются однодневными и имеют протяженность в среднем до 300 км в обе стороны.

В данный список также попал и фестиваль «Таврида-Арт», т.к. он привлек около 50 тыс. человек только в качестве зрителей на концертные мероприятия с участием российских звезд, а также молодых деятелей культуры из России и из-за рубежа в качестве участников [4].

Проведя анализ качества туристских услуг в Крыму, необходимо отметить пожелания туристов по обеспечению более комфортного отдыха (согласно статистической отчетности Министерства курортов и туризма Республики Крым за 2018 г.):

- улучшение состояния автомобильных дорог — 30%;
- комфортное транспортное сообщение между регионами Крыма — 19%;
- улучшение сервиса в средствах размещения — 17%;
- благоустройство и чистота пляжей, система развлечений — 14%;
- расширение системы развлечений для взрослых и детей в целом — 13%;
- повышение качества экскурсионного обслуживания — 4% [2].

Выводы

В ходе исследования качества предоставляемых туристских услуг в Крыму было проведено анкетирование и опрошено 500 человек всех возрастных категорий экономически активного населения. Выявлено, что 79% респондентов предпочитают отдых с семьей или друзьями.

Главными регионами-донорами для Крыма выступают Центральный и Южный федеральные округа, а также г. Санкт-Петербург. География прибытий разнообразна вследствие прямого авиасообщения в летний период. Из числа иностранных туристов по количеству преобладают туристы из Украины. Большая часть респондентов (47%) прибыли в Крым личным автомобилем и 39% — авиатранспортом.

В основном туристы отдыхают на полуострове от 7 до 14 дней. Основными целями туристских прибытий являются: купально-пляжный, активный, экскурсионно-познавательный и развлекательный отдых.

В ходе исследования респонденты оценили качество услуг в ключевых сферах туризма. Было выявлено, что в большинстве туристы удовлетворены качеством гостиничных услуг, услуг заведений общественного питания, экскурсионным обслуживанием. Высоко оценены безопасность пребывания на полуострове, лояльность крымчан к туристам, благоустройство и чистота пляжей. Средний балл получил показатель состояния автомобильных дорог, неудовлетворительно оценена работа банковской системы.

Положительным трендом является относительно высокая степень возвратности туристов: доля планирующих вернуться в Крым в ближайшие три года достигает 93%. Большинство респондентов отмечено, что их ожидания от отдыха на полуострове оправдались.

Литература

1. Сервис Ostrovok.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://ostrovok.ru/>.
2. Министерство курортов и туризма Республики Крым [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://mtur.rk.gov.ru/ru/index>.

3. Международный аэропорт «Симферополь» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://new.sipaero.ru/>.
4. Форум Таврида 2019 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://tavridaforum.art/>.
5. Крымский мост [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.most.life/>.
6. Общественная палата Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.oprf.ru/>.
7. Туристический портал Республики Крым [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://travelcrimea.com/>.
8. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gks.ru/>.
9. Отдых в России. Журнал [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://rustur.ru/>.

K.V. Lobas

Analysis of the quality of tourist services in the Crimea

V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy,
Simferopol, Russian Federation
e-mail: lobas_kseniya@mail.ru

Abstract. *Assessment of the quality of tourist services is relevant for tourism in the Crimea. The article presents the results of a study conducted on the basis of a sociological survey. The portrait of responses is presented; the geography of tourist arrivals to the Peninsula is reflected. Special attention is paid to the evaluation of services by tourists in such areas: hotel facilities, catering, excursions, banking system, services of tourist information centers, the state of roads, transport links between the regions of the Peninsula, improvement and cleanliness of beaches, safety of stay and loyalty of Crimeans to tourists. These data are compared with those provided by the Ministry of resorts and tourism of the Republic of Crimea. The results of the study are displayed graphically.*

Keywords: *quality of tourist services, Crimea, geography of tourist flow, purposes of tourist arrivals, hotel services, banking system, excursion services.*

References

1. Servis Ostrovok.ru URL: <https://ostrovok.ru/> (in Russian).
2. Ministerstvo kurortov i turizma Respubliki Krym URL: <https://mtur.rk.gov.ru/ru/index> (in Russian).
3. Mezhdunarodnyj aeroport «Simferopol» URL: <https://new.sipaero.ru/> (in Russian).
4. Forum Tavrida 2019 URL: <https://tavridaforum.art/> (in Russian).
5. Krymskij most URL: <https://www.most.life/> (in Russian).
6. Obshestvennaya palata Rossijskoj Federacii URL: <https://www.oprf.ru/> (in Russian).
7. Turisticheskij portal Respubliki Krym URL: <https://travelcrimea.com/> (in Russian).
8. Federalnaya sluzhba gosudarstvennoj statistiki URL: <http://www.gks.ru/> (in Russian).
9. Otdyh v Rossii. Zhurnal URL: <http://rustur.ru/> (in Russian).

Поступила в редакцию 01.12.2019 г.