

УДК: 338.46

ВОЗМОЖНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СЕРВИСНЫХ АСПЕКТОВ КАК СПОСОБ ФОРМИРОВАНИЯ ПАРАМЕТРОВ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ ⁷

Ю. А. Свиная, Институт Сферы Обслуживания и Предпринимательства (филиал) ДГТУ
(Шахты, Россия), e-mail: marsijulia@mail.ru

Ю. В. Сорокина, Институт Сферы Обслуживания и Предпринимательства (филиал) ДГТУ
(Шахты, Россия), e-mail: polina-ne@mail.ru

Аннотация. В данной статье рассмотрена проблема качества сервисного обслуживания в современном обществе в целом. В связи с актуальностью географического положения, особое внимание уделяется определению уровня сервиса на предприятиях малого и среднего бизнеса на территории Ростовской области. Для формирования инвестиционной привлекательности Донского края выявлена и обоснована необходимость комплексного и эффективно-го использования инфраструктуры области после проведения Чемпионата Мира по футболу в городе Ростов-на-Дону.

Ключевые слова: сфера сервиса, сервисные аспекты, предприятия, инвестиционная привлекательность, экономический рост.

Сфера сервисных аспектов, как область экономических знаний, неуклонно набирает темпы развития в России. Многие предприниматели создают и применяют наиболее эффективные приемы и операции для того, чтобы более качественно предоставлять услуги потребителю. Но, стоит отметить, что далеко не все компании имеют клиенториентированную политику в процессе оказания услуг. Многие предприниматели ориентируют деятельность фирмы на краткосрочное получение прибыли, а степень удовлетворенности клиентов не является для них первостепенной задачей. В связи с этим на рынке услуг есть ряд нерешенных проблем, которые негативно отражаются на качестве предоставления услуг в стране [1]. Поэтому в современном обществе проблемы сервиса становятся все более актуальными. Вследствие этого исследование аспектов сервиса и выявление мероприятий по оптимизации данных процессов в России являются важным условием для увеличения инвестиционных потоков, необходимых для экономического роста страны.

На сегодняшний день Россия не занимает лидирующие позиции мировых рейтингов инвестиционной привлекательности. Для того, чтобы создать благоприятный инвестиционный климат в стране, необходимо устранять слабые стороны в деятельности предприятий сферы сервиса [2]. Важно, чтобы каждый предприниматель был заинтересован не только в получении прибыли от деятельности компании, но и в повышении квалификационных качеств персонала, соблюдении санитарно-эпидемиологических нормативов и формировании потребительской лояльности к заведению. Это приведет к улучшению инвестиционного имиджа страны и положительно отразится на экономическом развитии России [3].

⁷ Рецензент Ж. В. Горностаева, кандидат экономических наук, профессор, зав. кафедрой сервиса Института Сферы Обслуживания и Предпринимательства (филиал) ДГТУ (Шахты, Россия)

Для более эффективной реализации проектов по созданию высокого уровня инвестиционной привлекательности страны, необходимо исследовать и рассматривать проблемные и перспективные стороны в пределах отдельных субъектов Российской Федерации. В связи с актуальностью географического положения, стоит рассмотреть данную проблему в масштабах Ростовской области.

Донской край имеет свои особенности за счет природно-климатических условий, ввиду наличия традиций и обычаев казачьей самобытной культуры, которые передаются из поколения в поколение, а также памятников исторической и современной культуры. Уникальное географическое и геополитическое положение обеспечивает региону звание и функции «ворот Северного Кавказа». В области развитая сеть образовательных и научных учреждений, имеется значительный потенциал регионального потребительского рынка, а также Волгодонская АЭС обеспечивает региону конкурентное преимущество в условиях дефицитности энергосистемы юга. Ростовская область одна из наиболее экономически развитых в России, со значительным числом крупных промышленных центров. Но, не смотря на данный факт, уровень активности инвесторов в области ниже, чем в ведущих регионах России.

Стоит отметить, что туристская привлекательность территориальных единиц в России взаимосвязана с количеством реализованных инвестиционных проектов. Поскольку, чем более развит регион по различным показателям, в основном по экономическим, тем больше туристов посещают любой край, область или республику.

Для привлечения большого потока туристов необходим массовый поток инвестиций, который поспособствует оптимизации не только туристской привлекательности области, но и результативно отразится на улучшении качества сервисного обслуживания за счет увеличения количества конкурентоспособных предприятий. Для активизации инвестиционной деятельности в Ростовской области необходимо создать благоприятные условия для инвестирования за счет внедрения инновационных сервисных аспектов в инфраструктуру региона.

По различным статистическим данным, в среднем Донской край посещают около 1 млн. туристов в год. Это далеко не предел и с каждым годом поток туристов увеличивается[4].

В Ростовской области существуют различные виды туризма. Рассмотрим основную классификацию туристических направлений, развивающихся в Донском крае (рисунок 1).

Развитие туристической деятельности и эффективное использование инновационного потенциала Ростовской области позволит увеличить качественные и количественные показатели уровня сервисного обслуживания, что благоприятно отразится на количестве инвестиционных потоков в регионе.

Поэтому по случаю проведения в России Чемпионата Мира по футболу в 2018 году, в том числе и в городе Ростов-на-Дону, вопросы по эффективному применению сервисных аспектов становятся все более значимыми, потому что от качества их внедрения будет зависеть имидж Ростовской области не только в России, но и за рубежом.



Рисунок 1. Основная классификация туристических направлений Донского края

Для успешного проведения мирового спортивного соревнования уже идет возведение самого главного объекта – стадиона «Ростов-Арена», который расположен на левом берегу Дона, поэтому на левобережной зоне Ростова-на-Дону запланировано строительство спортивно-рекреационного кластера и удобной вместительной парковкой[5].

Перед проведением мундиала необходимо создать оптимальную систему размещения большого потока туристов и спортивных болельщиков, поэтому большое внимание должно уделяться развитию системы гостеприимства в гостиницах города. Планируется расширение номерного фонда ростовских гостиниц и возведение новых отельных и гостиничных комплексов, например, таких как «Шератон» и «Хаятт Ридженси Дон-Плаза – Ростов», что позволит обеспечить город необходимым количеством гостиничных номеров.

Еще одной значимой областью для проведения Чемпионата Мира по футболу является транспортная инфраструктура, которую требуется оптимизировать для обеспечения доступности объектов города и области, для устранения пробок и заторов при передвижении большого потока автомобилистов, а также для того, чтобы все желающие могли беспрепятственно прибыть в город любым удобным для них способом. Данные проблемы решаются в Ростовской области путем строительства новых и реконструкции существующих автомобильных дорог, возведением международного аэропорта «Южный» в Аксайском районе, а также 100 % обновлением парка общественного транспорта в городе и создани-

ем единого диспетчерского центра для координации работы такси. Эффективное применение современных сервисных аспектов позволит создать благоприятные условия для комфортного перемещения участников и гостей мундиала.

Реконструкция парков и городской набережной, ремонт фасадов всех знаковых зданий города, строительство и ремонт транспортной инфраструктуры области, постройка спортивно-рекреационного кластера и не только – все это будущее наследие от проведения Чемпионата Мира поспособствует созданию привлекательного инвестиционного имиджа Ростовской области на Всероссийской и Международной арене.

Стоит также отметить, что для сбора необходимых материалов важно заимствование иностранного опыта зарубежных экспертов и обмен полезной информацией между регионами страны, в частности, между такими городами ЮФО, как Волгоград и Сочи, которые то же готовятся провести футбольные матчи Чемпионата Мира по футболу 2018. Это поможет разработать ценные рекомендации и подготовить план мероприятий, для усовершенствования сервисных аспектов не только в Ростовской области и ЮФО, но и в остальных регионах страны [6]. В дальнейшем необходимо использовать все потенциальные возможности от проведения крупного спортивного мероприятия в Ростове-на-Дону для создания благоприятного инвестиционного климата в области.

Можно прийти к выводу, что в основе всех процессов, способствующих проведению мероприятий различных сфер деятельности на высоком уровне, лежит качество сервисного обслуживания. Рост числа предприятий сферы сервиса способствует ужесточению конкурентной борьбы между организациями. Данный факт создает необходимость внедрения инноваций в различные бизнес-процессы и совершенствования сервисных аспектов, уже существующих отечественных компаний. Удовлетворение потребностей клиентов является основой для увеличения уровня благосостояния общества и улучшения качества жизни населения не только на территории Ростовской области, но и по всей стране в целом [7]. Создание инвестиционной привлекательности всех территориальных единиц России и эффективного использования инновационного потенциала каждого субъекта страны можно добиться лишь при комплексном взаимодействии материальных и человеческих ресурсов каждого региона, края, республики или области. Развитие сервисных аспектов позволит вывести область экономической деятельности на новый уровень обслуживания потребителей, способствуя расширению спектра оказываемых услуг предприятий сферы сервиса и повышению имиджа страны на международной арене.

Литература:

1. Баклакова, В.В., Калашникова, Е.А., Свиная, Ю.А. Инвестиционная привлекательность предприятий сервиса / В.В. Баклакова, Е.А. Калашникова, Ю.А. Свиная // Международный научный журнал «Символ науки» 2015. - №6- С. 91-93.

2. Свиная, Ю.А., Баклакова, В.В., Ступин, А.О. Бенчмаркинг, как инструмент поддержания и повышения уровня конкурентоспособности предприятий сервиса / Ю.А. Свиная, В.В. Баклакова, А.О. Ступин // Электронный научно-практический журнал Nauka-rastudent.ru. – 2015. – № 08 (20)

3. Алехина Е.С., Горностаева Ж.В., Кушнарцева И.В. К вопросу об организации клиентоориентированности на предприятиях сервиса // В сборнике: Наука в современном инфор-

мационном обществе Материалы IV международной научно-практической конференции. Научно-издательский центр «Академический». 2014. С. 206.

4. Алехина Е.С., Мамеева С.А. Особенности культуры обслуживания потребителя на предприятии сервиса// Электронный научно-практический журнал Культура и образование. 2014. № 6 (10). С. 70.

5. Сорокина, Ю.В., Горностаева, Ж.В., Баклакова, В.В., Свинаярева Ю.А., Основы формирования новых услуг в сервисе / Экономические исследования: анализ состояния и перспективы развития (экономика регионов): монография/[Е.С. Алехина, В.В. Баклакова, Н.В. Береза и др.]; под общей ред. проф. В.А. Катунина. - книга 36.-Воронеж: ВГПУ; Москва: Наука: информ, 2015. - 273 с

6. Официальный портал Правительства Ростовской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.donland.ru/pravitelstvo.aspx> (дата обращения 04.12.2015).

7. Новости о подготовке к Чемпионату Мира по футболу 2018 в России. [Электронный ресурс]. URL: <http://россия2018.рф/рубрика/города/ростов-на-дону/> (дата обращения 07.12.2015)

— ● —



Svinareva Ju.A., Sorokina Ju.V. Vozможности primeneniya servisnyh aspektov kak sposob formirovaniya parametrov investicionnoj privlekatel'nosti Rostovskoj oblasti / Ju.A. Svinareva, Ju.V. Sorokina // Nauka. Mysl'. - № 12. – 2015.

© Ю.А. Свинаярева, 2015.

© Ю.В. Сорокина, 2015.

© «Наука. Мысль», 2015.

— ● —

Abstract: This article deals with the problem of quality of service in modern society as a whole. Because of the relevance of the geographical location, special attention is paid to definition of level of service at the enterprises of small and average business in territory of the Rostov region. For the formation of investment attractiveness of the Don region it was identified and justified the need for an integrated and efficient use of infrastructure after the Football World Cup in Rostov-on-don.

Keywords: service field, service aspects, enterprises, investment attractiveness, economic growth.

— ● —

Сведения об авторах

Юлия Александровна **Свинарева**. Студентка 3 курса. Институт Сферы Обслуживания и Предпринимательства (филиал) ДГТУ (Шахты, Россия).

Юлия Витальевна **Сорокина**. Ассистент кафедры «Сервис», Институт Сферы Обслуживания и Предпринимательства (филиал) ДГТУ (Шахты, Россия).

— ● —

Подписано в печать 30.12.2015.

© Наука. Мысль, 2015.