

нежных средств для поддержания стабильной и эффективной деятельности предприятия.

Финансовая устойчивость выступает как синтетическая категория, отражающая ликвидность активов, платежеспособность, деловую активность и другие характеристики финансово-экономической деятельности предприятия как субъекта рыночных отношений [2].

Оценка финансовой устойчивости является важным этапом финансового анализа предприятия, потому что показывает степень независимости предприятия от своих долгов и обязательств.

Библиографический список

1. Анализ финансово-экономической деятельности / М.С. Абрютин, А.В. Грачев. – М.: Дело и сервис, 2000. – 340 с.
2. Бочаров, В.В. Финансовый анализ / В.В. Бочаров. – СПб.: Питер, 2008. – 240с.
3. Ковалев, В.В. Финансы организации: учеб. / В.В. Ковалев. – М. : ТК Велби, 2007. – С. 110.
4. Свиридова, Н.В. Рейтинговый анализ в исследовании финансового состояния организации / Н.В. Свиридова // Финансы. – 2007. – № 12. – С. 62.
5. . Методика финансового анализа. 3-е издание переработанное и дополненное. / А.Д. Шеремет, Р.С. Сайфуллин, Е.В. Негашев. – М.: Инфра-М, 2002. – 207 с.
6. Экономический анализ: учебник для вузов. / под ред. Л.Т. Гиляровской. – М.: Юнити-Дана, 2014. – 616 с.

О.А. Мичкова, И.С. Наумова ВОДНЫЙ ТУРИЗМ В ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ: ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ

В статье приведены результаты исследования предпосылок развития водного туризма в Тверском регионе. Дана оценка водных ресурсов территории, систематизированы проблемы, препятствующие развитию водного туризма в зоне отдыха озера Селигер, даны рекомендации по увеличению туристского потока.

Ключевые слова: водный туризм, спортивный туризм, кластерный подход, зона отдыха озера Селигер.

O.A. Michkova, I. S. Naumova BOATING IN TVER REGION: PREREQUISITES FOR DEVELOPMENT

The article discusses results of the research on prerequisites for development of boating in Tver region. The author gives an assessment of water resources of the territory, summarizes problems hindering development of boating in the Lake Seliger recreation area and suggests recommendations on increase of the tourist flow.

Keywords: water tourism, sport tourism, cluster approach, Lake Seliger recreation area.

В настоящее время наиболее перспективными видами туризма на мировом туристском рынке, растущими опережающими темпами, являются:

- культурно-познавательный туризм, охватывающий 10% общего международного потока туристов и характеризующийся высокой средней нормой туристских расходов;
- активные виды туризма, такие как спортивный и приключенческий, приобретающие все более широкую популярность в мире;
- водный туризм (морские и речные круизы);
- деловой туризм, охватывающий так называемую индустрию MICE (деловые встречи, событийные мероприятия, конференции) [3].

Отдых на воде является одним из наиболее динамично развивающихся сегментов туристского рынка и любимым видом отдыха многих россиян. Рынок водного туризма в России представлен такими направлениями как, традиционные круизы на теплоходах, сплав на байдарках, катамаранах, каяках, рыболовный туризм.

Водный туризм сегодня является высокодоходной и динамично развивающейся отраслью экономики. Его активизация на региональном уровне во многом определяющая структуру доходов местных бюджетов, позволит:

- увеличить доходы от туристской отрасли без осуществления сырьевых затрат;
- обеспечить занятость населения;
- способствовать восстановлению работоспособности российских граждан, повысить их качество жизни.

Как показало исследование, статистическая информация о развитии водного туризма носит ограниченный характер. На основе годовых отчетных документов региональных федераций спортивного туризма составлен рейтинг регионов России по данному направлению, частью которого является водный туризм [4]. В таблице 1 представлен рейтинг видов спортивного туризма по оценке через количество категорийных спортивных туристских походов.

Из таблицы 1 видно, что среди спортивных туристских походов по видам туризма наибольший удельный вес занимает водный туризм.

В таблице 2 представлены результаты обработки видов туризма по оценке через количество участников в спортивных туристских походах.

Из таблицы 2 видно, что тенденция наибольшей доли водного туризма сохраняется и относительно общей численности участников спортивных туристских походов по видам туризма.

Таблица 1. Рейтинг видов спортивного туризма

Виды спортивного туризма	Количество туристских походов
1) Водный туризм	1698
2) пешеходный туризм	975
3) горный туризм	489
4) лыжный туризм	348
5) конный туризм	105
6) велотуризм	41
7) комбинированный туризм	39
Итого	3975

Источник: [4].

Таблица 2. Рейтинг видов туризма

Виды туризма	Количество участников спортивных туристских походов
1) Водный туризм	15721
2) пешеходный туризм	7719
3) горный туризм	3428
4) лыжный туризм	2502
5) конный туризм	595
6) велотуризм	592
7) комбинированный туризм	367
Итого	33333

Источник: [4].

В целях исследования предпосылок развития водного туризма проведен анализ водных ресурсов Тверской области, которым отведено особое место в стратегии развития туристского регионального комплекса.

В Тверской области насчитывается 760 рек длиной более 10 км, около 1700 озер, несколько водохранилищ: Иваньковское, Рыбинское, Угличское, Вазузское, Вышневолоцкое.

Наиболее важное место в водной системе региона занимает Вышневолоцкая водная система, являющаяся своеобразной туристской осью, связывающей города Москва, Тверь, Санкт-Петербург, на которую «нанизано» множество уникальных объектов природного и культурно-исторического наследия, включая исторические города [9].

Судоходное значение Вышневолоцкая водная система практически утратила, но не перестала быть огромным естественным ресурсным источником туристского продукта. Водные каналы имеют огромный потенциал для развития таких видов водного туризма как яхтенный, лодочный, байдарочный. Данная водная система практически не имеет аналогов в России, а входящие в нее реки, каналы, водохранилище, семь островов, 32 км набережных, более 40 мостов позволяют назвать Вышний Волочек «Русской Венецией».

Таким образом, Вышневолоцкая водная система представляет собой уникальный ресурсный источник туристского продукта.

Водный потенциал других территорий Тверской области может также быть использован для организации водных туристских походов, в том числе и категорийных, особенно перспективными являются путешествия на байдарках. В области насчитывается более 50 рек, которые представляют интерес для туристов водников. Есть отдельные участки, где можно заниматься и рафтингом (скоростной сплав на плотах) [10].

В развитии водного туризма важно выделить исторический аспект. По западной части Тверской области проходит часть исторического маршрута «Путь из варяг в греки». Данный маршрут протекает из стран Скандинавии через Великий Новгород, тверские и смоленские земли, через Белоруссию и Украину в Константинополь (Стамбул) [10].

Ни у кого не вызывает сомнения тот факт, что в современных сложных экономических условиях развитие туризма невозможно без инвестиционных вложений, только реализация крупных проектов, основанных на эффективных механизмах, может принести доходы и собственникам туристского бизнеса, и тверской казне.

Как известно, в планировании развития туризма в Тверском регионе успешно применяется кластерный подход, в результате выделены отдельные туристские зоны. Одной из самых перспективных является зона отдыха озера Селигер. В настоящее время в данной зоне активно развивается экологический и водный туризм.

По оценкам экспертов, несмотря на растущую загрязненность регионов Центральной России, зона озера Селигер остается экологически чистой. Озеро окружают большие площади лесов, создающие условия для различных видов отдыха в благоприятных природных

условиях. Значительные водные ресурсы озера позволяют обеспечить широкий ассортимент развлечений на воде – купание, прогулки на лодках и яхтах, рыбалка и т.д.

Озеро Селигер обладает значительными рыбными ресурсами, которые включают более 30 видов рыб, в том числе таких ценных, как угорь, судак, жерех, щука, хариус, лещ. Зона озера перспективна также для развития экстремального туризма и охоты – наиболее дорогих и престижных видов отдыха, привлекающих состоятельных российских и иностранных туристов.

Кроме того, туристская зона озера Селигер имеет значительный потенциал для развития культурно-познавательного туризма. На государственной охране в Тверской области находится 7073 памятника истории и культуры. 14 городов Тверской области имеют статус «памятника градостроительства», среди них – Тверь, Торопец, Старица, Торжок, Кашин, Вышний Волочок, Бежецк, Андреаполь, Осташков и другие, расположенные или в непосредственной близости или в нескольких часах езды от озера Селигер. Исключительное значение имеет национальная святыня России – монастырь Нилова Пустынь, который находится поблизости столицы селигерского края – г. Осташков.

Тверской регион перспективен также по своему курортному потенциалу. К природным лечебным ресурсам относятся: месторождения минеральных вод различных типов и групп, предназначенных как для питьевого назначения, так и для проведения бальнеопроцедур. Источники минеральных вод имеются в прилегающих к озеру Селигер Осташковском, Селижаровском и Пеновском районах.

В 2002 году обширная территория (400,0 тыс. га) этих районов получила статус курорта местного значения «Селигер». Кроме того, на озере в достаточном количестве для применения в лечебных целях встречается несколько видов лечебных грязей, среди которых выделяются сапропелевые и торфяные грязи, активно используемые для различных бальнеопроцедур.

Таким образом, туристская зона озера Селигер весьма перспективна для развития водного туризма, как внутреннего, так и въездного. Пропускная способность данной зоны отдыха – более 50% от объема туристского потока Тверской области.

Однако сдерживающими факторами развития водного туризма в зоне отдыха озера Селигер:

- малочисленность средств размещения;
- низкое качество их материальной базы, которая не удовлетворяет современным требованиям;

- предлагаемый набор туристских мероприятий для проведения досуга довольно скромнен и стандартен;
- узкий ассортимент туристских услуг;
- отсутствие специализированных средств размещения (санатории, профилактории).

Для увеличения туристского потока, роста объемов доходов и прибыли от деятельности туристских объектов, увеличения отчислений в бюджеты всех уровней в зоне отдыха озера Селигер необходимо:

- существенно улучшить туристскую инфраструктуру;
- повысить численность средств размещения и качество услуг;
- активизировать развитие событийного туризма, особенно в низкий сезон;
- расширить ассортимент туристских услуг;
- обеспечить условия для обеспечения цивилизованного отдыха «диких» туристов;
- обеспечить охрану территории;
- организовать стоянки для автомобилей, пункты проката туристского снаряжения;
- проводить мероприятия экологического характера, направленные на сохранение окружающей среды.

Важным является использование для активизации развития туризма современных эффективных моделей и механизмов управления, например, государственно-частное партнерство. В российской и зарубежной практике ГЧП в сфере туризма успешно применяются следующие основные модели:

- модели, сформированные на принципах стратегического сотрудничества для решения определенных (конкретных) задач, не затрагивающие отношения собственности участников (сервисный контракт, соглашение о продвижении продукта, туристский кластер и др.);
- модели финансирования проектов, программ с государственной, частной или смешанной формой собственности (аренда, лизинг, целевые программы и др.);
- модели, образованные на принципах кооперации с частичным или полным изменением форм собственности (глобальные объединения, производственные объединения, особые экономические зоны туристско-рекреационного типа) и др. [7].

Реализация представленных мероприятий позволит в целом изменить имидж бренда озера Селигера как общероссийской зоны отдыха, привлечь новые потоки туристов из различных регионов России и из-за рубежа.

Библиографический список

1. Александрова, А.Ю. География туризма: учебник/ кол. авторов; под ред. А.Ю. Александровой. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2009. – 592 с.
2. Бабкин, А.В. Специальные виды туризма / Сост. А.В. Бабкин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.
3. Биржаков, М.Б. Введение в туризм: учебник. / М.Б. Биржаков. – Издание 8-е, переработанное и дополненное. – СПб.: Издательский дом Герда, 2009. – 512 с.
4. Григорьев, В.Н. Водный туризм / Сост. В.Н. Григорьев. – 2-е изд., испр. – М.: Профиздат, – 2010. – 304 с.
5. Грачева, С.Л. Культурно-познавательные маршруты Тверской области / С.Л. Грачева, В.М. Грибков-Майский // Вокруг Света. – 2007. – № 3 – С. 22-23.
6. Качанов, В.С. Туристские маршруты: Сб. маршрутов советов по туризму и экскурсиями: Справочник / Сост. В.С. Качанов. – 2-е изд., испр. – М.: Профиздат, 2003. – 256 с.
7. Беденко, Н.Н., Досаева, А.Л., Мошкова, Л.Е. Государственно-частное партнерство в туризме на территории присутствия: перспективные модели / Л.Е. Мошкова, Н.Н. Беденко, А.Л. Досаева // Вестник Тверского государственного университета. Серия Экономика и управление. – 2013. – № 28. Выпуск 20. – С. 20–26.
8. Тверская земля – русская Европа: презентационное иллюстрированное издание по рекламе и имиджу Тверской области (сборник статей). – Тверь: ОАО «Тверское княжество»; 2006. – 304 с.
9. Водный туризм [Электронный ресурс]: Электронная статья (1 файл 140 Кб) // Рафтинг, сплавы по рекам, водный туризм. – Загл. с экрана. – Режим доступа: <http://www.rusadventures.ru>
10. Правительство Тверской области: официальный сайт [Электронный ресурс]: Электронная статья (1 файл 9 Кб) Информация о регионе. – Загл. с экрана. – Режим доступа: <http://www.region.tver.ru>

А.В. Мишагина, Г.Г. Скворцова **ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДИКИ SERVQUAL ДЛЯ ОЦЕНКИ** **КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

В статье авторами рассмотрена сущность одного из наиболее распространенных методов для оценки качества банковских услуг – методики SERVQUAL. В ходе практического применения методики для оценки качества услуг ПАО «Сбербанк» выявлены недостатки, а также предложены изменения, позволяющие повысить надежность и обоснованность итоговых результатов. Измененная методика успешно апробирована на практике.

Ключевые слова: SERVQUAL, качество, оценка качества, банковские услуги, глобальный коэффициент качества.

A.V. Mishagina, G.G. Skvortsova **APPLICATION OF THE SERVQUAL METHOD** **FOR QUALITY ASSESSMENT OF BANKING SERVICES**

The article explores essence of one of the most popular methods for quality assessment of banking services – SERVQUAL method. The authors highlight shortcomings revealed during practical application of the method to assess quality of services of PJSC «Sberbank» and suggest improvements allowing to increase reliability and justifi-