

Радчук А.П., Аверин А.В.

## ТРАНСМИССИОННЫЕ ЭФФЕКТЫ В АНТИКРИЗИСНОМ УПРАВЛЕНИИ КРЕДИТНЫМ ПОРТФЕЛЕМ БАНКА

**Введение.** Актуальность рассматриваемой проблемы особенно значительна в условиях мирового финансового кризиса, который, начиная с 2006 года, постепенно охватил практически все регионы мира и все сферы жизнедеятельности человека. Зародился он, как известно, в банковском секторе американской экономики, а глобализация финансовых рынков вместе с долларизацией мировой экономики стимулировала распространение кризисных явлений на большинство стран, в том числе и в Республику Беларусь [2]. Наиболее существенным негативным последствием мирового кризиса в экономике нашей страны явилось снижение кредитной активности коммерческих банков, которые для многих субъектов хозяйствования являются основными поставщиками инвестиционных ресурсов. В результате этого предприятия практически всех форм собственности и видов бизнеса, испытывающие недостаток собственных средств, в условиях резкого удорожания кредитов не могут в полной мере привлекать заемный капитал, необходимый для осуществления текущей деятельности. Поэтому они вынуждены снижать производственно-коммерческий оборот, что приводит к сокращению численности персонала, росту их кредиторской и дебиторской задолженности, ухудшению финансового состояния и т.п. Как следствие, постепенно уменьшаются поступления в бюджет, замедляются темпы экономического роста, возрастает инфляция.

Первостепенное значение для улучшения сложившейся ситуации в производственной и финансово-кредитной сферах имеют мероприятия, направленные на антикризисное управление деятельностью коммерческих банков. Для этого им необходим соответствующий инструмент управления кредитным портфелем, позволяющий своевременно учитывать влияние изменений внешней среды на формирование и распределение кредитных ресурсов того или иного банка. Разработке такого механизма и посвящена данная статья.

**Инвестиционный рынок, формирование кредитного портфеля.** Мировой опыт убедительно доказывает, что разбалансиро-

ванность экономики в условиях кризиса может быть преодолена за счет преимущественного развития наиболее гибких и способных к адаптации субъектов хозяйствования в сфере малого предпринимательства. Мы считаем, что развитие частного бизнеса жизненно необходимо для преодоления кризисных явлений и обеспечения стабильного экономического роста в нашей стране. Это позволит сохранить конкурентоспособность экономики Беларуси, поскольку именно сектор малого бизнеса в современных условиях создает значительное количество рабочих мест, способствует увеличению налоговых поступлений в бюджет и вносит свой вклад в успешную реализацию задач инновационного развития нашей экономики.

**Предметом исследования** является изучение особенностей инвестиционной деятельности коммерческих банков в части кредитования субъектов малого бизнеса и индивидуальных предпринимателей, выявление проблем развития этой сферы финансовой деятельности в Республике Беларусь и разработка путей совершенствования кредитного механизма для развития малого и среднего бизнеса в нашей стране.

Все виды инвестиционной деятельности осуществляются **на рынке инвестиционных товаров** (РИТ), который представляет собой особую сферу экономических взаимоотношений между владельцами инвестиционных товаров (объектов инвестирования), формирующими рыночное предложение на первичном рынке реальных активов, и владельцами инвестиционных ресурсов (денежного капитала), предъявляющими рыночный спрос на выгодные для них инвестиционные товары и являющимися субъектами инвестиционной деятельности на вторичном рынке финансовых активов [1].

По своей структуре РИТ может быть представлен в виде двух сегментов, изображенных на рис. 1.

Как видно из данной схемы, первичный рынок прямых инвестиций представлен рынком средств производства, рынком труда и рынком прочих, в том числе, нематериальных активов. Здесь формируются инвестиционные товары. Инвестиционные ресурсы фор-



Рис. 1. Рынок инвестиционных товаров в Республике Беларусь

Источник: собственная разработка

Радчук Анатолий Петрович, к.т.н., декан экономического факультета, профессор кафедры менеджмента Брестского государственного технического университета.

Аверин Алексей Владимирович, магистрант Брестского государственного технического университета.

Беларусь, БрГТУ, 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.

мируются на вторичном рынке финансовых инвестиций, субъекты которого предоставляют их в реальную экономику в виде ссудного капитала, портфельных и интеллектуальных инвестиций.

Особое значение на рынке инвестиционных товаров Республики Беларусь в настоящее время имеют **объекты инвестиций, представленные малым и средним бизнесом**. Согласно действующему законодательству, к ним относятся следующие субъекты хозяйствования: физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей; физические лица, являющиеся учредителями юридических лиц; юридические лица. Как показывает опыт многих стран, успешно завершивших переход к рыночным отношениям (Китай, Тайвань, Польша и др.), развитие социально-ориентированной рыночной экономики во многом зависит от успешной инвестиционной деятельности в этой сфере.

Свою роль малый бизнес должен сыграть также и в реализации белорусской модели инновационного развития на основе создания парка высоких технологий. Это требует мобилизации как внешних, так и внутренних инвестиционных ресурсов для обновления основного капитала, улучшения текущей предпринимательской деятельности, повышения платежеспособного потребительского спроса на товарном рынке.

Для этого необходимо мобилизовать все источники и ресурсы для инвестиций. При этом следует учитывать, что внутренние источники, в отличие от внешних, в условиях мирового финансового кризиса являются более значительными и более надежными. Ограниченность бюджетных инвестиций предопределяет ориентацию субъектов хозяйствования на преимущественное использование децентрализованных источников финансирования. К ним относят собственные финансовые ресурсы и внутрихозяйственные резервы инвестора (прибыль предприятия, денежные накопления, сбережения, страховые суммы); заемные финансовые ресурсы (банковский, коммерческий и бюджетный кредиты, облигационные займы); привлеченные финансовые ресурсы от продажи акций, долевого участия в уставном фонде).

Мы видим, что большую роль в формировании заемных источников инвестиционных ресурсов играют акционерные коммерческие банки, которые являются аккумуляторами свободных денежных средств юридических и физических лиц, за счет которых создается ссудный фонд страны. Кредитное дело представляет собой особый вид предпринимательской деятельности, направленной на привлечение в инвестиционную сферу временно свободных денежных средств и их распределение между отдельными хозяйственными звеньями в соответствии с принципами кредитования. Кредитные операции в экономике могут осуществляться самыми разнообразными учреждениями, однако основными по масштабам операций и значимости обслуживания хозяйственного оборота являются коммерческие банки. Именно на них падает основная нагрузка по денежно-кредитному обслуживанию хозяйственного оборота, а Национальный банк Республики Беларусь координирует деятельность банков и регулирует процессы финансового обслуживания экономики.

В настоящее время кредитный рынок Республики Беларусь активно развивается также благодаря реализации специальных кредитных программ Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР). Кредиты в поддержку малого и среднего бизнеса предоставляются различными коммерческими банками в рамках проекта ООН в Беларуси «Создание инфраструктуры поддержки малого предпринимательства». Программой ЕБРР, наряду с другими мероприятиями, предусматривается содействие формированию и развитию сети микрокредитования в Республике Беларусь. Уполномоченными банками-агентами этой программы являются ОАО «Белгазпромбанк», ОАО «Приорбанк», ЗАО «Астанаэксимбанк».

За период работы Программы микрокредитования малого бизнеса в Республике Беларусь, с 2001 г. по 2008 г., наиболее высокими темпами происходила активизация кредитной деятельности уполномоченных банков, что наглядно отображено на рис. 2 и 3.

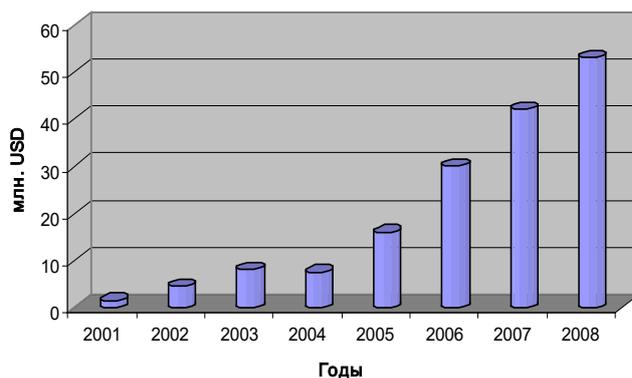


Рис. 2. Объем выданных кредитов по годам, млн. USD

Источник: собственная разработка

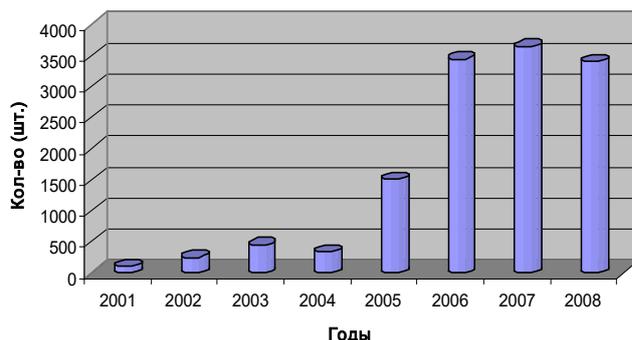


Рис. 3. Количество выданных кредитов по годам

Источник: собственная разработка

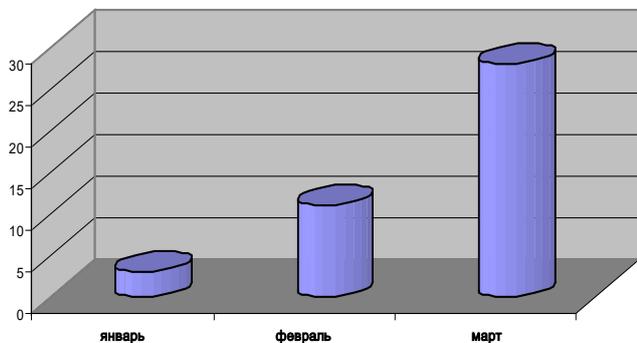
Построенные диаграммы отражают положительные тенденции как по объемам, так и по числу выданным в рамках Программы кредитов. Объем выданных кредитов в анализируемом периоде увеличился на 35,1 млн. USD, а количество – на 3141. При этом следует отметить, что Программа финансирует только белорусские частные предприятия. Кредиты предоставляются для увеличения оборотного капитала и приобретения основных средств независимо от того, занимается данное предприятие производством, торговлей или предоставлением услуг.

Однако хотелось бы отметить и тот факт, что рост в 2008 году объемов кредитования обусловлен, главным образом, активизацией программы «Микрокредитование» в начале года. Однако в 4-м квартале темпы роста кредитования начали сокращаться и практически были сведены к нулю в декабре 2008 года. Мировые финансовые потрясения оказали негативное влияние на экономическую активность предприятий малого и среднего бизнеса. Наиболее потерпевшими и, в связи с этим, наименее привлекательными для банковского кредитования в период кризиса стали предприятия, осуществляющие свою деятельность в сфере грузоперевозок, производства и торговли автомобилями, изготовления мебели.

Для того, чтобы выявить факторы воздействия финансового кризиса на развитие малого бизнеса в стране и, соответственно, на объемы банковского кредитования января-марта 2009 года, проанализируем кредитную деятельность **ЗАО «МТБанк»** – одного из основных банков-участников программы «Микрокредитование». ЗАО «МТБанк» – первый белорусский банк с участием иностранного капитала, был создан в 1994 году. Сегодня он осуществляет обслуживание клиентов в Головном банке, пяти филиалах и 13 расчетно-кассовых центрах и является членом Ассоциации белорусских банков, ОАО «Белорусская валютно-фондовая биржа», Международного сообщества межбанковской телекоммуникации SWIFT, а также уполномоченным банком Государственного таможенного комитета. Банк выдает кредиты за счет ресурсов Европейского банка реконструкции и развития и по его технологии.

**Первым этапом анализа** кредитной деятельности ЗАО «МТБанк» в условиях кризиса является изучение кредитной активности банка в 1-м квартале 2009 года. Для выполнения данной задачи нам необходимо определить и проанализировать кредитный портфель программы «Микрокредитование» во всех регионах присутствия ЗАО «МТБанк». Результаты исследования по состоянию на 01.04.2009 г. изображены на рис. 4.

**Результативность программы I квартал 2009 г.**



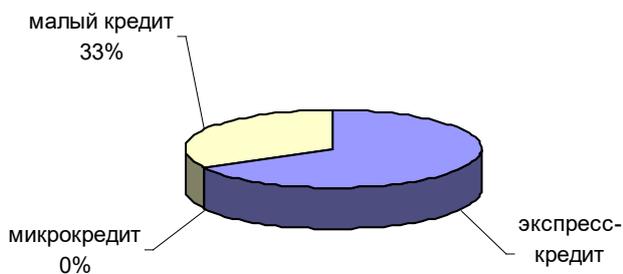
**Рис. 4.** Анализ кредитного портфеля программы «Микрокредитование»

Источник: собственная разработка

Исходя из полученных нами результатов, можно заметить серьезный спад объемов кредитования по сравнению с уровнем 2008 года – 50-60 кредитов в месяц, который был вызван как снижением активности представителей малого и среднего бизнеса, так и ужесточением условий кредитования. Второй фактор носит компенсационный характер и направлен, главным образом, на снижение рисков невозврата кредитов, выданных на развитие и поддержку малого бизнеса. Однако необходимо отметить и то, что, несмотря на значительное сокращение объемов кредитования ЗАО «МТБанк» в январе 2009 года, с каждым последующим месяцем наблюдается увеличение количества выдаваемых кредитов, что вызвано сокращением количества банков, конкурирующих в данной сфере кредитной деятельности.

**Вторым этапом анализа** является выявление степени снижения активности малого бизнеса в нашей Республике и изменений в политике, проводимой банком. Для этого мы распределили все выданные кредиты по трем группам: малые кредиты – от 10 000 до 100 000 долларов США, микрокредиты – от 1 до 10 000 долларов США с залоговым обеспечением и экспресс-кредиты – от 1 до 10 000 долларов США без залогового обеспечения. Полученные результаты мы сравнили со структурой кредитного портфеля банка в докризисный период. На рис. 5 показана структурная диаграмма, отражающая количество различных видов кредитов по линии Программы в квартале 4.2009 года.

**Структура кредитного портфеля I квартал 2009 г.**



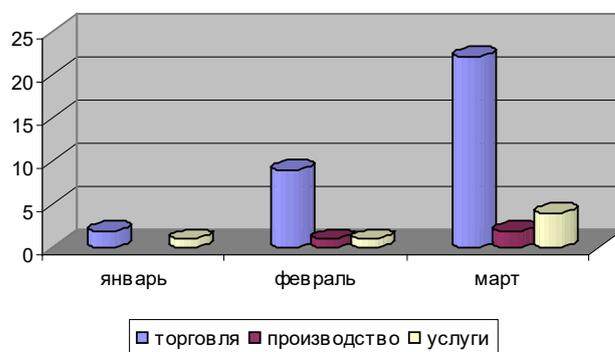
**Рис. 5.** Структура кредитного портфеля по видам кредитов в I квартале 2009 года

Источник: собственная разработка

В докризисный период наибольший удельный вес в кредитном портфеле имели экспресс – кредиты – 70%, на втором месте были малые кредиты (19%), и затем – микрокредиты (11%). В первом квартале 2009 года структура кредитного портфеля банка претерпела изменения, связанные с необходимостью банка более тщательно подходить к вопросу обеспечения выданных сумм. В этих целях Правление «МТБанк» приняло решение выдавать кредиты малому бизнесу преимущественно с залоговым обеспечением, в качестве которого наиболее желательным являются автотранспортные средства, недвижимость и гарантийный депозит, как наиболее ликвидные активы, что объясняет увеличение доли малых кредитов в общем портфеле программы до 33%. Удельный же вес экспресс-кредитов снизился до 67%, микрокредиты не выдавались вообще.

**На третьем этапе** нами был осуществлен анализ портфеля программы по секторам экономики и по запрашиваемому сроку кредитования. Этот анализ поможет нам определить наиболее пострадавшие от кризиса направления деятельности и разработать стратегию кредитной политики банка в условиях кризиса. Результат анализа кредитного портфеля программы по секторам экономики показан на рис. 6.

**Структура кредитного портфеля по секторам экономики I квартал 2009 г.**



**Рис. 6.** Анализ портфеля программы по секторам экономики

Источник: собственная разработка

Результаты анализа наглядно показывают нам, что наибольшее количество кредитов по программе микрокредитования предприятий во время кризиса было получено субъектами хозяйствования, осуществляющими торговлю – 33 кредита, на втором месте находятся предприниматели, оказывающие услуги населению, – 4 кредита, на третьем – занимающиеся производством – 3 кредита.

Из проделанного анализа можно сделать вывод, что на территории Республики Беларусь наименее пострадавшими от международного финансового кризиса являются предприятия, осуществляющие свою деятельность в сфере торговли, что может быть объяснено достаточной простотой ведения данного вида бизнеса, а также незначительным сокращением спроса на основные реализуемые ими группы товаров: продукты питания, бытовая химия, одежда.

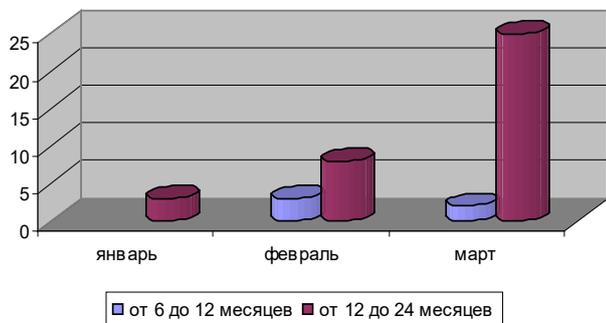
Необходимо также отметить, что в той группе предпринимателей, которые понесли самые значительные убытки от кризисных явлений, лидирующие позиции занимают грузоперевозчики, которые за первый квартал 2009 года не получили ни одного кредита, а в докризисный период они находились на втором месте по предпринимательской активности. Снижение объемов кредитования данного направления деятельности вызвано значительным увеличением проблемных и безнадежных кредитов, предоставленных именно грузоперевозчикам, которые в связи с банкротством многих своих контрагентов потеряли значительные объемы денежных ресурсов и столкнулись с увеличением периода обращения дебиторской задолженности.

Проанализируем кредитный портфель программы по сроку кредита. Результаты анализа представлены на рис. 7.

Как показал анализ, наиболее востребованными являются кредиты до 10 тыс. долларов США на срок от 12 до 24 месяцев, так как практически каждый предприниматель может справиться с ежеме-

сячным платежом, который в зависимости от срока и суммы составил от 540 до 960 долларов США ежемесячно. Популярность кредитов от 1 года до 2-х еще раз подтверждает факт недостаточно высокого уровня развития малого бизнеса в Республике Беларусь и политику осторожности банков в период кризиса.

**Структура кредитного портфеля по сроку кредитования I квартал 2009 г.**



**Рис. 7.** Структура кредитного портфеля по срокам кредитования  
Источник: собственная разработка

И на четвертом, завершающем этапе анализа кредитной деятельности банка в условиях кризиса, проанализируем портфель программы «Микрокредитование» ЗАО «МТБанк» по гендерному или, другими словами, половому признаку кредитозаемщиков. По результатам анализа хотелось бы отметить, что, несмотря на сохранение лидирующего места в бизнесе мужчин, им все большую конкуренцию составляют женщины. Это можно объяснить тем, что розничной торговлей преимущественно занимаются женщины, а розничная торговля является одним из наименее пострадавших от кризиса направлений деятельности. Так, по состоянию на 1.04.2009 года доля в общем портфеле кредитов, выданных мужчинам, составляет 51% против 32% женщинам. Оставшиеся 17% кредитов были выданы юристам.

Выполненный нами анализ позволил выявить потенциальные зарождающиеся негативные моменты в кредитной деятельности банка в условиях кризиса. Для их преодоления предлагается комплексный инструментарий, основанный на учете эффектов трансмиссии, которые применялись ранее к анализу денежно-кредитной [2] и бюджетной политики государства [3].

Под трансмиссионным механизмом в данном исследовании будем понимать способы воздействия различных финансовых инструментов на результаты кредитной деятельности коммерческих банков. Это воздействие объясняется тем, что любой инструмент де-

нежно-кредитной политики государства (**трансмиссионный импульс**), передаваемый по соответствующим **каналам трансмиссии** субъектам финансово-кредитной деятельности, вызывает определенный **трансмиссионный эффект** в виде активизации или, напротив, замедления кредитной активности банков на вторичном инвестиционном рынке [4].

В современных финансовых системах используется несколько каналов трансмиссии денежно-кредитной политики. Наиболее действенным механизмом является **канал процентной ставки**, который изменяет предельные издержки, возникающие при заимствовании, путем оказания воздействия на потоки ссудного капитала, величину инвестиций, сбережений и размер совокупного спроса. **Канал валютного курса** может оказывать стимулирующее влияние на развитие экспорта или импорта товаров, услуг, труда, капитала. **Канал цены активов** показывает влияние денежно-кредитной политики на цены финансовых активов на рынке ценных бумаг. **Канал кредитования** характеризуется целевыми установками кредитной политики государства, которая обычно направлена на стимулирование инвестиций в какие-либо отрасли или виды деятельности, увеличение покупательной способности населения, регулирование потребления и спроса на товарном рынке.

В современных условиях антикризисная кредитная политика коммерческого банка должна быть основана на своевременном отслеживании и учете **возмущающих стимулов** - макрофакторов (учетной ставки, валютных курсов, уровня инфляции и т.п.), оценке характера их воздействия на кредитную деятельность банка (**каналов трансмиссии**), и определении прогнозных последствий на макро- и микроуровнях (**эффекта трансмиссии**).

В ходе дальнейшего исследования предполагается детально рассмотреть воздействие на разработку антикризисной политики банка **канала процентной ставки**, который изменяет предельные издержки, возникающие при заимствовании, путем оказания воздействия на денежные потоки ссудного капитала. Этот механизм прямо влияет на депозитную и кредитную деятельность банка, поэтому должен учитываться в первую очередь (рис. 8).

Учитывая взаимосвязанные факторы, отраженные на рисунке 8, необходимо далее выполнить их количественную оценку, выявить функциональные зависимости и разработать экономико-математический аппарат, позволяющий вносить конкретные коррективы в кредитную политику банка. При этом следует принимать во внимание тот факт, что в Республике Беларусь в настоящее время, хотя и не очень эффективно, действуют три канала трансмиссионного механизма: кредитный канал, канал валютного курса и канал процентной ставки. Однако конкретные особенности белорусской экономики, в том числе ее значительная долларизация, ограниченность инвестиционных потоков, слабая заинтересованность банков в кредитовании из-за жесткого регулирования государством процентной



**Рис. 8.** Схема канала процентной трансмиссии

Источник: собственная разработка

ставки и другие факторы сильно влияют на результаты трансмиссии.

Так, например, недостаточно развитый финансовый рынок ограничивает возможности Национального банка по использованию канала процентной ставки для трансмиссии денежно-кредитной политики, государственное регулирование процессов курсообразования затрудняет использование валютного канала, а такой канал, как канал ожидания, пока даже не рассматривается из-за сложности выполнения средне- и долгосрочного финансового прогнозирования.

**Заключение.** Выполненный в исследовании комплексный анализ позволяет сформулировать основные направления совершенствования инвестиционной деятельности коммерческих банков в части кредитования экономики. Для дальнейшего развития кредитной деятельности в данном банке и других акционерных коммерческих банках Республики Беларусь необходимо создание ряда внешних условий, обеспечивающих свободное развитие рынка ссудных капиталов. К ним, в первую очередь, следует отнести:

- повышение надежности функционирования всех элементов банковской системы;
- ускорение оборачиваемости кредитных ресурсов при уменьшении финансовых и инвестиционных рисков;
- свободная конвертируемость белорусского рубля на национальном и мировом валютном рынках;
- формирование в достаточном объеме кредитных и инвестиционных ресурсов;
- создание эффективного рыночного механизма во всех сферах государственной экономики.
- обеспечение социальной справедливости, равных возможностей и условий доступа инвесторов на рынок финансовых ресурсов;

#### **RADTCHUK A.P., AVERIN A.B. Transmissional Effects in Antirecessional Management of Bank's Credit Portfolio**

Particularities of commercial banks' investment policy in crediting small-sized businesses and individual entrepreneurs have been studied. Problems in the development of the financial activity in question in the Republic of Belarus have been specified. Ways of improving the crediting mechanism for the development of small and medium-sized businesses in Belarus have been proposed.

УДК 33:796.5

**Павлючук Ю.Н., Баюн М.Н.**

## **ОПТИМИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И КОМПЛЕКСНЫЙ КРИТЕРИЙ КАЧЕСТВА**

**Введение.** Одной из тенденций развития современной экономики Беларуси является активное развитие сферы услуг, и туристических услуг в частности. Однако на сегодняшний момент белорусский туризм является в основном выездным, при этом практически все специалисты главным обстоятельством, сдерживающим развитие как внутреннего, так и въездного туризма, называют низкое качество оказываемых отечественными предприятиями туристических услуг. Объективная оценка качества предоставляемых фирмой туристических услуг является главным элементом системы управления качеством, но на сегодняшний день не существует единой методологии оценки качества туристического обслуживания.

**Методики оценки качества туристических услуг.** При оценке качества услуг, и туристических услуг в частности, многие методики основываются на соотношении ожиданий потребителей и восприятия полученной услуги. Среди наиболее часто используемых – метод SERVQUAL (сокращение от Service Quality), предложенный А. Парасураманом, В.А. Цайтамл, Л.Л. Бери [1]. Измерение качества услуги производится с помощью количественного показателя – индекса качества SQI (Service Quality Index), который отражает соотношение воспринятого и ожидаемого качества услуги. Расчет индекса основывается на результатах анкетирования потребителей. Частные индексы качества затем агрегируются в общий индекс качества.

*Павлючук Юрий Николаевич, профессор, д.т.н., заведующий кафедрой менеджмента Брестского государственного технического университета.*

*Беларусь, БрГТУ, 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.*

*Баюн Марина Николаевна, начальник Брестского отдела ГУ «Центр-Курорт».*

*Беларусь, ГУ «Центр-Курорт», 224030, г. Брест, пр-т Машерова, 17.*

- государственная гарантия надежной защиты прав всех инвесторов;
- разработка надежного механизма надзора и контроля за соблюдением законности и правопорядка на всех секторах финансового рынка;
- повышение эффективности инвестиционной деятельности на основе максимального использования возможностей рынка ссудных капиталов;
- свободная конкуренция в банковской сфере, недопущение монополизма и дискриминации и другие меры.

Реализация этих принципов и положений будет способствовать повышению эффективности кредитной деятельности, улучшению инвестиционного климата в стране и успешному осуществлению задач инновационного развития Республики Беларусь.

#### **СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Ромаш, М.В. Финансирование и кредитование инвестиций: учеб. пос. / М.В. Ромаш, В.И. Шевчук – Мн., 2006.
2. Аверин, А.В. Комплексный анализ трансмиссионного механизма денежно-кредитной политики // Сборник конкурсных и научных работ студентов и магистрантов. – Брест: изд-во БрГТУ, 2007.
3. Аверин, А.В. Научное обоснование бюджетной политики // Студенческая научная зима в Бресте – 2007. Сборник научных работ студентов второй студенческой научной конференции региональных университетов. – Брест: изд-во БрГТУ, 2008. – С.186-190.
4. Бриштелев, А. Процентный канал трансмиссионного механизма монетарной политики // Банковский вестник. – 2007. – №1.

*Материал поступил в редакцию 13.05.09*

Однако полученный индекс качества SQI не очень информативен, поскольку низкая оценка индекса по некоторым детерминантам может быть компенсирована высокой оценкой по другим, и общее значение SQI остается удовлетворительным.

На базе методики SERVQUAL разработан ряд других методик оценки качества услуг [2, 3].

Также А. Парасураманом, В.А. Цайтамл, Л.Л. Бери была разработана модель Gar (от англ. Gar – разрыв). Суть ее состоит в выявлении несоответствий при предоставлении услуги. Модель Gar позволяет видеть процесс предоставления услуги в целом, выявить возможные источники ее неудовлетворительного качества.

При управлении качеством услуг может использоваться «зона толерантности», она также основана на использовании в качестве исходной информации анкет потребителей. Ширина зоны толерантности по каждой из детерминант определяется как разность значений, соответствующих ожидаемому и минимально приемлемому качеству.

Кроме того, существует ряд методик, разработанных для оценки качества товаров, но которые с некоторыми оговорками могут быть применены и в сфере туристических услуг.

Необходимо отметить, что проблема оценки качества туристической деятельности, имея общие черты со всеми аналогичными проблемами, например, с оценкой качества той или иной продукции