

*Valeriy I. Kuznetsov,
PhD (Sociology), professor,
Don State Technical University*

Hospitality Industry: Trends and Features of Development

Key words: Tourism, hospitality industry, trends, features, certification, management.

Annotation: The article discusses the features and trends of the modern development of the hospitality industry in the Russian Federation. It also presents the basic problems and future directions of development of the domestic hotel complex.

Согласно, проведенного анализа исследований нами отмечено, что в России есть огромные возможности для отдыха и работы, начиная от зимних видов спорта, деловых поездок, учебы и заканчивая санаторно-курортным лечением и экотуризмом. ЮНВТО рассматривает Россию как страну с огромным потенциалом для развития туризма. Это самая крупная по площади страна Европы, которая протянулась на девять часовых поясов от Калининграда до Владивостока. Где температура колеблется от -70 до +45. Кроме того, Россия - это многонациональное и многоконфессиональное государство, где Европа встречается с Азией. Сказочные природные чудеса можно найти повсюду: гейзеры на Камчатке, Алтай, заснеженные горы Кавказа, сибирская тайга, озеро Байкал, живописные долины Волги и Золотое кольцо, таинственные берега великого Дона и Серебряная подкова. В сочетании с ее искусством, архитектурой и культурой, Россия – это поистине мечта для любого искателя приключений и путешественника.

Устойчивое поступательное развитие и стабилизация рыночных отношений ставит перед научным и предпринимательским сообществом задачи поиска направлений по созданию условий экономического роста за счет увеличения производства конкурентоспособных товаров и услуг на основе комплексного использования внутренних ресурсов, в том числе рекреационного - туристского потенциала. Для 38% стран туризм – главный источник дохода, а для 83% стран, туризм является одним из пяти основных источников дохода (5).

В качестве примера может служить то, что в экономике ряда стран доходы от туризма оказывают существенное влияние на состояние их платежного балансов. К их числу относят Австрию (от 80 до 100%), Италию (70-80%), Англию (до 50%). Испания и Швейцария, благодаря поступлениям от иностранного туризма, имеют активное сальдо платежного баланса (4).

Индустрия гостеприимства в России сформировалась как самостоятельный сектор рынка сравнительно недавно. Во многом развитие гостиничного бизнеса в современной России происходило схоластически, методом проб и ошибок, а научные методы организации и управления отечественными предпринимателями по ряду

причин практически не были востребованы. При этом хорошо понимая, что гостиничный бизнес способен обеспечить стабильный доход в как федеральный бюджет, так региональный и муниципальный, поэтому число гостиниц и аналогичных средств размещения в России стали расти с каждым годом.

Опасность остаться на периферии и угроза острой конкуренции вынудила отечественную индустрию гостеприимства начать адаптацию к новым экономическим условиям. Правительство и частные компании начали инвестировать средства в туристский и гостиничный бизнес. В результате появились проекты по реконструкции существующих и строительству новых отелей, по изменению структуры управления предприятий индустрии гостеприимства, во многих случаях эти мероприятия проводились с привлечением ведущих гостиничных комплексов (цепей) Запада, которые и определили актуальность выбранного нами направления исследования. Приведенные выше обстоятельства обусловили выбор темы настоящего исследования и определили ее цель.

Целью нашего исследования является анализ особенностей и тенденций современного развития отечественного гостиничного комплекса и перспективы его развития. Для достижения цели были поставлены следующие задачи: исследовать теоретические аспекты развития индустрии гостеприимства в России, проанализировать современное состояние гостиничного хозяйства, а также выявить основные проблемы в гостиничном бизнесе.

Объект нашего исследования – современная индустрия гостеприимства. Предмет – российский рынок гостиничных услуг. Методологическую основу проблематики избранной темы составили общенаучные методы, теоретические и эмпирические исследования.

Следует отметить, что теоретической и методической базой явились труды отечественных и зарубежных ученых в области сферы услуг, туризма и гостеприимства. Особое внимание обращено трудам В. А. Квартального, И. В. Зорина, И.Ю. Лапиной, Н.И. Кабушкина, Д.И. Елкановой и А.С. Куского. Озвученная проблематика достаточно хорошо освещена в специальной литературе, периодических журналах, на Интернет-порталах, при этом в условиях глобальной экономической нестабильности, приобретают особую важность различные исследования маркетинговых групп, к примеру как DISCOVERY Research Group, которая занимается исследованиями в области гостиничного бизнеса в России, основной целью которой является описание современного состояния и тенденций развития российского рынка гостиничной индустрии.

Анализируя основные тенденции последних лет, следует отметить, что на фоне спровоцированного кризисом падения спроса на услуги гостиничных организаций, а также усилением конкурентной борьбы на рынке сервисных услуг, гостиничный бизнес стал больше уделять внимания уровню качества обслуживания, внедрению различных маркетинговых акций, заключающихся в предложении разного рода скидок, бонусных программ, различных вознаграждений. Стремление к развитию бизнеса

становится повседневной заботой для многих участников рынка гостиничных услуг. Чтобы выстоять в конкурентной борьбе и расширяться, гостиничному предприятию необходимы средства: доход и прибыль. Поэтому возрастает потребность в использовании эффективных методов управления гостиницей, позволяющих добиться высоких результатов и создать конкурентные преимущества.

Одной из проблем отечественного гостиничного бизнеса является нехватка недорогих гостиниц, предоставляющих качественный сервис. Другой, немало важной проблемой, являются существенные трудности в области организации менеджмента, особенно на самом начальном этапе формирования гостиничного бизнеса. Не секрет, что некоторые из российских предпринимателей, берутся за реализацию проектов, не имея достаточного опыта управленческой работы, знаний предмета бизнеса, а также достаточной аналитической базы, не разбираясь даже в отраслевых стандартах, которым должны соответствовать гостиницы различных категорий. Успех и процветание гостиницы зависит от множества различных факторов, не только от масштаба и качества приобретенного здания и оборудования внутри него, но и грамотной организации менеджмента.

В исследовании, особенно выделена доминирующая роль в гостиничной индустрии - корпорациям, которые как сети растянулись по всему миру и вовлекают в своё обслуживание сотни миллионов людей. Образование глобальных гостиничных цепей и объединений означает совершенно новую постановку акцентов в гостиничной индустрии современного мира. Большинство из того, что сейчас считается «стандартом в производстве», либо имело свое начало, либо получило поддержку в гостиничных цепях. Например, «Холидей Инн» была первой гостиничной цепью, которая активно использовала телеконференцию. Гостиницы корпорации «Хайятт» всегда будут ассоциироваться с большим фойе и элементами планировки «Атриум», а также стеклянными лифтами. Овощные бары, откатывающиеся окна, компьютерный учет номерного фонда - это лишь некоторые примеры нововведений.

Ряд российских гостиничных комплексов, открыли первые отели, как в ближнем (страны СНГ), так и дальнем зарубежье. Компания «HelioparkGroup» открыла в 2008 году отель «HelioparkBadHotelZumHirsch» в Баден-Баден (Германия), в Мюнхене и Кельне открыл свои отели «Азимут». В этот сегмент российского рынка стали активно внедряться иностранные гостиничные компании. Они начали участвовать в строительстве и реконструкции гостиниц и их управлении, в основном в Москве и Санкт-Петербурге. Однако в период кризиса 2008 года ряд гостиничных организаций не смогли справиться с создавшейся ситуацией, возросли издержки, которые не смогли выполнить свои обязательства по кредитам. В результате большинство гостиничных проектов, как в России, так и за рубежом были заморожены. В работе остались лишь те проекты, которые были близки к завершению.

В настоящее время в России представлены такие крупные иностранные компании, как австрийская MarcoPoloHotelsandResorts, тайландская Dusit/ThaniKempinski, северно-американские CarlsonRadissonSAS, InterstateColony,

французская Accor, британские Inter-Continental/HotelsPie, канадская IMP/ GroupLtd, гонконгская NewWorldRenaissanceHotel и др.(3).

По мнению экспертов, Россию наряду с Китаем, Бразилией и Индией в течение ближайших нескольких лет также будет подстегивать рост мирового гостиничного сектора. При поступательном развитии национальной экономики и бурном росте среднего класса, в России в ближайшее десятилетие будет происходить увеличение количества деловых и туристских поездок. Согласно прогнозам ЮНВТО к 2020 г. Российская Федерация войдет в десятку стран-лидеров по приему туристов. Ее доля на рынке туристских услуг составит 3% (47,1 млн. чел). К этому времени, количество въезжающих в нашу страну будет в 1,54 раза больше, чем выезжающих, в тоже время среднегодовое увеличение количества туристов составит 6,7%. На первом месте окажется Китай (8,7%), на втором – США (6,5%), на третьем – Франция (5,9%) (1).

Важным звеном в цепи развития гостиничного бизнеса стали проведенное спортивное мероприятие мирового значения – зимние олимпийские игры в Сочи (2014г.). Номерной фонд гостиниц города Сочи, увеличился в 2,5 раза и составил 40 тыс. номеров. За последние 2 года более 30 предприятий санаторно-курортного комплекса провели капитальный ремонт и модернизацию инфраструктуры, было построено 35 новых объектов гостиничного типа. Всего за годы реализации программы по развитию туристического комплекса города Сочи общий объем услуг, предоставляемых санаторно-курортными организациями, увеличился с 13,7 до 16 млрд. руб. (2).

Представляя Ростовскую область, хотелось бы отметить, что в городе Ростове-на-Дону входит в активную фазу подготовка к проведению игр Чемпионата мира по футболу 2018г. Программа подготовки подразумевает вложения в сумме 85 млрд. рублей. На эти средства предполагается построить стадион, обновить аэропорт, запустить 3 моста и, как правило, выстроить всю соответствующую логистику. Помимо гостиниц на левом берегу Дона, программа подготовки к ЧМ подразумевает строительство новых мест для размещения и в центральном районе Ростова. Предполагается, что к 2018г. в городе появится несколько сотен новых гостиничных мест. Одними из главных объектов должны стать пятизвездочные центры Hyatt Regency Rostov Don-Plaza и Sheraton.

Ввод в эксплуатацию международного конгрессного центра Hyatt Regency Rostov Don-Plaza планируется уже на декабрь текущего года. В инфраструктуру комплекса войдут 190 номеров, 43 личных и коммерческих апартаментов, конгресс-банкетные площадки, рестораны, фитнес- и спа-центр, 25-метровый бассейн, офисные помещения, наземные и подземные парковки, торговая галерея. Инвестиционный бюджет Hyatt составляет порядка 5 млрд. рублей. Гостиничный комплекс Sheraton под управлением Starwood Hotels & Resorts Worldwide Inc. также обещает принять первых гостей уже в конце 2015 года. В состав комплекса войдут отель Sheraton категории 5 звезд на 307 номеров, бизнес-центр класса А, конференц-центр, многоуровневая парковка, а также SPA и фитнес-центр. Проект, реализуемый «Группой Мегаполис», оценивается в 3,5 млрд. рублей.

Не исключено, что рост популярности отдыха в Крыму сделает город Ростов-на-Дону крупным пересадочным узлом по дороге на полуостров, поэтому наличие качественной инфраструктуры позволит городу привлечь часть средств отдыхающих по дороге в Крым и обратно.

В нашем исследовании обозначены как существующие проблемы, так и пути решения проблем, затрагивающих индустрию гостеприимства в России. К основным проблемам в индустрии гостеприимства в России относятся:

- Отсутствие классификации у большинства российских отелей по звездам;
- Трудности получения въездных виз в Россию и комплекс регистрационных процедур;
- Высокая стоимость гостиничных номеров, как в столичных городах (Москва, Санкт-Петербург), так и в регионах (Сочи, Ростов-на-Дону, Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Казань, Нижний-Новгород, Владивосток, Красноярск, Новосибирск);
- Завышенные расходы передвижения по территории Российской Федерации;
- Недостаточный уровень профессионализма в сфере индустрии гостеприимства;
- 2014-2015гг - некоторый экономический спад, инвестиционная пауза и неопределенность в связи с экономическими санкциями.

Возможные пути решения проблем:

- ✓ Четко выстроенная государственная нормативно-правовая система классификации гостиничных комплексов;
- ✓ Мотивация и поощрение туризма, например, путем облегчения визового режима для туристов и т.д;
- ✓ Применение и использование акций, бонусных скидок и рекламных продуктов для привлечения постоянных гостей и потенциальных клиентов;
- ✓ Профессиональное обучение, отбор и комплектование кадров для предприятий сферы гостеприимства.

Максимальная стандартизация процедур предоставления услуг позволяет повысить контроль качества, проблема которого остро стоит в сфере гостиничного бизнеса. Предвосхищать желания гостя и максимально соответствовать его ожиданиям – вот основная задача обслуживания.

References:

1. Perrot C. *Milestones world tourism: HOTEL. HOTEL. 2001, № 12/1; 27.*
2. *Tourism as main income [Internet] Available from: <http://turistua.net/articles/270-turizm-kak-osnovnojj-dokhod>.*
3. Sokolov MV. *The history of tourism. Moscow, Publishing center "Academy", 2010; 352.*
4. *By 2020 Russia will enter the top-ranked countries: Tourism Outlook. [Internet] Available from: <http://ria.ru/society/20080927/151650618.html>.*
5. *The hotel Sochi will increase 2.5 times. [Internet] Available from: <http://realty.rambler.ru/hakasiya/news/living/1999983>.*

