

*АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ*

Я.Н. ГАВРИЛЕНКО, Д.В. СКУЛЬЧЕС

*Кубанский государственный технологический университет
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2
электронная почта: skulches.d@gmail.com*

В настоящее время индустрия гостеприимства входит в число наиболее перспективных отраслей национальной экономики многих стран. В крупные города приходят международные гостиничные компании, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы. Однако количественный рост далеко не всегда сопровождается одновременным повышением качества обслуживания и уровня сервиса. Состояние гостиничного бизнеса является одним из основных факторов, сдерживающих развитие туристской отрасли. Кроме того, происходят процессы концентрации и интеграции, оказывающие непосредственное влияние на гостиничный бизнес. Наблюдается серьезное рассогласование между количеством и качеством выходящих на рынок работников и теми реальными запросами, которые есть у работодателя. В статье проведен анализ существующих проблем развития гостиничного бизнеса и определены возможные пути их решения.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, гостиничный бизнес, гостиничные услуги, туризм.

Между развитием гостиничной сферы и общим благосостоянием любого региона существует тесная связь: чем интенсивнее развивается экономика, тем активнее растет спрос на услуги индустрии гостеприимства. Ведь индустрия гостеприимства – одна из важнейших отраслей российской экономики. Именно она является основой, «сердцем» туристического бизнеса. И Краснодарский край не является исключением.

Наибольший спрос в гостиничной сфере наблюдается в период летнего курортного сезона, причем туристов все больше привлекает высокий уровень сервиса. По ряду причин ещё совсем недавно крупные сетевые управляющие компании не рассматривали Азовское и Черноморское побережья как перспективные для себя зоны, но анализ показал, что курорты Краснодарского края выходят на новый уровень, однако, несмотря на это, гостиничное хозяйство Краснодарского края имеет ряд проблем.

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

Состояние гостиничного фонда является одним из основных факторов, сдерживающих развитие туристских услуг отрасли. Структура гостиничного бизнеса представлена сетевыми отелями и частными гостиницами. Международные сетевые гостиницы расположены в основном в столицах и оказывают услуги высокого качества, а несетевые по уровню комфорта и услуг не всегда в состоянии удовлетворить потребности потребителя. Нередко туристы пишут о том, что такие отели все еще «дышат» советским настроением – соответствующая обстановка, отсутствие ремонта и негативное отношение персонала отставляют далеко нелицеприятное впечатление об отдыхе. Причем, попасть в такой «советский» отель могут не только сами россияне, но и иностранцы.

Помимо этого одной из не менее важных проблем гостиничного бизнеса является уровень сервиса. Конечно, отели, работающие «под флагом» крупных гостиничных сетей, соблюдают все «брендовые» нормы, но вот от небольших отелей, особенно в маленьких городах, можно ожидать чего угодно.

Другой не менее важной проблемой уровня сервиса отеля является нехватка действительно высококвалифицированных кадров и нежелание отельеров обучать новых специалистов.

Проблема, касающаяся привлечения и удержания высококвалифицированного персонала, некогда актуальная только для незначительного числа стран, ныне становится чрезвычайно важной для гостиничной индустрии в целом. Почему гостиничным операторам становится все труднее находить квалифицированных и добросовестных работников? Этому имеется несколько причин. Первая причина кроется в снижении темпов роста вознаграждения за труд. Средняя оплата труда в гостиничном секторе традиционно ниже оплаты труда, практикуемой в других отраслях хозяйства. Очень часто приходится работать в выходные и праздничные дни, в ночные часы, что не способствует семейному благополучию. Кроме того, в гостиничной индустрии существуют весьма ограниченные возможности для карьерного роста. Поэтому наиболее квалифицированные и амбициозные

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

работники, особенно из числа молодых, предпочитают искать другую сферу приложения своих талантов.

Вторая важная причина - очень мало внимания уделяется повышению квалификации работников. Попадая в новую компанию, сотруднику придется если и не учиться всем заново, то усвоить много новой информации, чтобы полностью включиться в работу. На обучение нового сотрудника компания затрачивает если не материальные ресурсы, то, как минимум время других сотрудников. Все хотят найти хорошего специалиста с большим опытом работы, но где их взять? В дополнение к этому сейчас, как никогда ранее, усложняется техническая «начинка» гостиниц, успешно справляться с которой можно только при наличии персонала, обладающего необходимыми знаниями и способного постоянно их совершенствовать, чтобы не отставать от стремительного развития технического прогресса. Нет ни одной гостиничной службы, от которой не требуется шагать в ногу со временем. И это касается не только технических служб, но и хозяйственной службы, предприятий питания, уже не говоря о службе безопасности.

Несмотря на растущее признание важности использования в гостиничном менеджменте современных интегрированных систем, руководители многих гостиниц еще не вполне осознают, какую роль эти системы могут играть в повышении рентабельности. Некоторых заранее пугают затраты на приобретение и наладку системы, относительная сложность использования, необходимость регулярного апгрейда, опасность хакерских атак. Чтобы выжить на современном высоко конкурентном гостиничном рынке, иного пути нет.

Анализ гостиничной индустрии Краснодарского края позволил выявить, что развитие данной сферы в настоящее время находится лишь на начальном уровне, по сравнению с другими странами. Этому мешает ряд проблем:

- устаревший номерной фонд, 60% от общего номерного фонда было построено более 30 лет назад;

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

- нехватка средств размещения категории «3 звезд», для развития не только бизнес-туризма, но и для развития экскурсионного, познавательного туризма и др.;

- высокие цены на гостиничные услуги;

- недостаточный уровень подготовки специалистов, работающих в сфере туризма, дефицит специалистов среднего и младшего звена, нежелание выпускников высших учебных заведений работать на начальных позициях в гостиницах (горничные, официанты и так далее), привлечение на эти должности граждан иностранных государств;

- отсутствие полноценной государственной статистической информации о состоянии туристской индустрии в Российской Федерации;

- невысокие показатели загруженности гостиниц в регионах, чему способствует состояние региональной туристской инфраструктуры, и в первую очередь транспортной;

- политическая и экономическая нестабильность страны;

- вопрос классификации гостиниц и иных средств размещения в Краснодарском крае [1].

Для решения вышеуказанных проблем целесообразны экстренные и решительные меры, среди которых - создание привлекательного имиджа гостиничной индустрии.

Одним из решений сложившейся проблемы может стать разработка региональной среднесрочной целевой программы, которая представляет собой согласованный и увязанный по ресурсам, исполнителям и срокам комплекс различных мероприятий, реализуемых при активной поддержке органов региональной власти и обеспечивающих эффективное решение важнейших задач развития. Они служат наиболее эффективным инструментом для стратегического управления региональной экономикой, поскольку использование программно-целевого метода позволяет осуществить централизацию действий при формировании стратегии социально-экономического развития региона, концентрацию его ресурсов на решение

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год
приоритетных проблем, включая проблемы обеспечения конкурентоспособности региона [2].

Для управления конкурентоспособностью экономики региона в условиях растущей неопределенности внешних условий ее функционирования исключительное значение имеет хорошо продуманная структурная политика. Именно при решении региональных проблем структурного характера, требующих кардинального изменения неблагоприятных пропорций, тенденций развития экономики и социальной сферы, может быть достигнута наибольшая результативность от применения различных инструментов регулирующего воздействия, из числа которых наиболее эффективным является программно-целевой метод [3].

С учетом указанных обстоятельств, по мнению авторов, для оценки стратегической ориентированности целевой программы развития региона на повышение его конкурентоспособности целесообразно использовать эвристические методы, главным образом, методы экспертных оценок, базирующиеся на информационно-логических возможностях экспертов и расчетах относительной важности отдельных подпрограмм [4].

Российские и зарубежные инвесторы заинтересованы в развитии гостиничного бизнеса в Краснодарском крае. Многие международные гостиничные корпорации уже представлены в крае. Особая черта российского рынка гостеприимства в настоящий момент - начало формирования национальных гостиничных сетей.

Объединение гостиниц в цепи с установлением единых стандартов обслуживания и централизованным предоставлением гостиницей ряда услуг, в том числе по бронированию мест, материально-техническому оснащению, безопасности и другое, в значительной мере снижают издержки управления и повышают рентабельность гостиничных предприятий.

Будущее в индустрии гостеприимства Краснодарского края - за развитием внутринациональных гостиничных цепей, которые за счёт здоровой конкурентной борьбы повысят качество предоставляемых услуг и позволят

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

снизить цены на эти услуги. А это позволит существенно увеличить потоки всех типов туристов и на въездном и на внутреннем секторах туризма.

Таким образом, на практике индустрия гостеприимства сталкивается с различными обстоятельствами, но остается одной из наиболее перспективных и прибыльных сфер экономики. Для того чтобы укрепить положение на рынке, предприятия индустрии должны совершенствоваться и изобретать все новые технологии и программы для привлечения клиентов, поскольку конкуренция между предприятиями индустрии гостеприимства существует не только в национальном, но и в международном масштабе.

ЛИТЕРАТУРА

1. Костин К.Б. Проблемы развития туристско-гостиничного бизнеса России и пути их решения / К.Б. Костин // Известия Санкт-Петербургского государственного университета. – 2013. – №4. – С. 61–67.

2. Скульчес Д.В. Функциональные возможности целевой среднесрочной программы как инструмента обеспечения конкурентоспособности региона / Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. Выпуск 4 (111) – 2012. – С. 96-100

3. Сравнительный анализ региональных среднесрочных программ развития Республики Адыгея как инструмента повышения ее конкурентоспособности / Д.В. Скульчес, А.А. Тамов// Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. Выпуск 4 (111) – 2012. – С. 72-76

4. Использование целевых среднесрочных программ как инструмента повышения конкурентоспособности региона : монография / Д.В. Скульчес. – Краснодар: Изд. ФГБОУ ВПО «КубГТУ», 2014. – 134 с.

REFERENCES

1. Kostin K.B. Problemy razvitija turistsko-gostinichnogo biznesa Rossii i puti ih reshenija / K.B. Kostin // Izvestija Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo universiteta. – 2013. – №4. – S. 61–67.

2. Skul'ches D.V. Funkcional'nye vozmozhnosti celevoj srednesrochnoj

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

programmy kak instrumenta obespechenija konkurentosposobnosti regiona / Vestnik Adygejskogo gosudarstvennogo universiteta. Serija 5: Jekonomika. Vypusk 4 (111) – 2012. – S. 96-100

3. Sravnitel'nyj analiz regional'nyh srednesrochnyh programm razvitija Respubliki Adygeja kak instrumenta povyshenija ee konkurentosposobnosti / D.V. Skul'ches, A.A. Tamov// Vestnik Adygejskogo gosudarstvennogo universiteta. Serija 5: Jekonomika. Vypusk 4 (111) – 2012. – S. 72-76

4. Ispol'zovanie celevyh srednesrochnyh programm kak instrumenta povyshenija konkurentosposobnosti regiona : monografija / D.V. Skul'ches. – Krasnodar: Izd. FGBOU VPO «KubGTU», 2014. – 134 s.

URGENT PROBLEMS OF THE HOTEL INDUSTRY OF KRASNODAR REGION

YA.N. GAVRILENKO, D.V. SKULCHES

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya St., Krasnodar, Russian Federation, 350072
e-mail: skulches.d@gmail.com*

Now the industry of hospitality is among the most perspective industries of national economy of many countries. The international hotel companies come to the large cities, the number of small private hotels grows, old Soviet hotels are reconstructed. However the proliferation isn't always followed by simultaneous improvement of quality of servicing and level of service. The condition of hotel business is one of the major factors constraining development of a tourist industry. Besides, there are processes of concentration and integration exerting direct impact on hotel business. The serious mismatch between quantity and quality of the workers entering the market and those real requests which the employer has is observed. In article the analysis of the existing problems of development of hotel business is carried out and possible ways of their decision are determined.

Key words: hospitality industry, hotel business, hotel services, tourism.