

Сергачева Ольга Матвеевна

канд.техн.наук, доцент кафедры ТООП ТЭИ

Изосимова Ирина Владимировна

канд.биол.наук, доцент кафедры ТООП ТЭИ

Тимофеева Анастасия Михайловна

канд.техн.наук, доцент кафедры ТООП ТЭИ

ФГАОУ ВПО "Сибирский федеральный университет"

г. Красноярск, Красноярский край

ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА В РОССИИ

Аннотация: в статье авторами раскрываются и обобщаются вопросы, связанные с выявлением проблем развития рынка гостиничных услуг в России на современном этапе: система сертификации средств размещения; соответствие соотношение "звездности" и качества гостиничных услуг; нехватка профессиональных кадров; недостаточное финансирование образования в сфере гостиничного бизнеса. Предлагаются возможные пути их решения.

Гостиничный бизнес в России – один из наиболее динамично развивающихся сегментов рынка, в настоящее время находится лишь на начальном уровне развития по сравнению с другими странами.

В целом по России общая численность работников, занятых в гостиничной индустрии примерно составляет 147,2 тыс. чел. Средняя численность работников, обслуживающих одну гостиницу, составляет 19 чел. В городской местности на одну гостиницу, в среднем, приходится 28 человек обслуживающего персонала, а в сельской местности – 3 человека. Наибольшая численность персонала характерна для гостиниц с иностранным участием (152 человека), а наименьшая – для муниципальных и частных гостиниц (в среднем 10–15 чел.) [1].

Цель настоящей работы заключалась в выявлении и обобщении ряда существующих проблем на рынке гостиничных услуг.

Одним из препятствий, которое мешает развитию гостиничного бизнеса, является несовершенство классификации средств размещения.

В настоящее время в Государственном реестре Госстандарта России зарегистрированы и действуют *четыре добровольные системы сертификации средств размещения* [1, 2]:

1. Система добровольной сертификации услуг центров отдыха (рекреационных центров) образована Одинцовской торгово-промышленной палатой. Руководящий орган системы ЗАО "АНЭКС". На конец прошлого года в ней были сертифицированы 400 центров отдыха, аккредитовано 52 эксперта и создано 18 центров по добровольной сертификации в Москве, Краснодаре, Новороссийске, Голицыне, Владимире, Нижнем Новгороде, Уфе, Красноярске, Иркутске, Владивостоке, Пскове, Барнауле и Казани. В этой системе оценивается как качество средств размещения (обозначается звездами в кругах от "без звезды" до 5 "звезд"), так и природной зоны отдыха (категория от D до A). Высшей категории пока удостоен пансионат "Надежда" в Геленджике – Б 5 "звезд".

2. Система добровольной сертификации санаторно-оздоровительных услуг образована Всероссийским научно-исследовательским институтом классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ). Присваивается категория от 1 до 4 "звезд". В системе аккредитовано 15 органов по сертификации в Москве, Коломне, Сергиевом Посаде, Сочи, Ставрополе, Перми, С-Петербурге, Новосибирске, Казани, Саратове, Владимире, Пятигорске и Новороссийске. К началу этого года в ней прошли сертификацию 153 –оздоровительных учреждений.

3. Система добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию образована Госстандартом России. Руководящий орган системы – ВНИИС. В системе присваивается категория от 1 до 5 "звезд". С ней прошли сертификацию порядка 30 средств размещения. Системой аккредитованы эксперты в Москве, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде, Казани, Уфе, Владивостоке, Новороссийске и Краснодаре.

4. Система добровольной сертификации услуг гостиниц ВНИИКИ. В системе присваивается категория от 1 до 5 "звезд". В ней аккредитовано 11 органов по сертификации в Москве, Коломне, Сергиевом Посаде, Сочи, Ставрополе, Перми, С-Петербурге, Новосибирске и Казани. К началу 2006 г. в ней прошли сертификацию 67 гостиничных предприятий.

В результате, если тому или иному отелю отказали в присвоении желаемой категории в одной системе, никто не мешает ему обратиться к другой и, возможно, там ему повезет больше. Часто встречаются и вовсе парадоксальные ситуации: отель уровня две звезды, а отдельные этажи в нем заявляются как четыре звезды. И это при том, что по российскому законодательству в системах сертификации вообще не могут присваиваться "звезды".

Один из важных вопросов остается, когда же, наконец, в России будет приведено в соответствие соотношение "звездности" и качества гостиничных услуг. Директора российских гостиниц, страдающих от подобной недобросовестной конкуренции, сами обратились в Департамент туризма с просьбой навести порядок в этой сфере. Задача – привести в соответствие стандарты обслуживания иностранного потребителя и российскую "звездность".

Эксперты считают, что ужесточающаяся с каждым днем конкуренция через несколько лет вынудитホテルов снижать цены и повышать качество услуг. В результате этого даже гостиницы экономкласса перестанут ассоциироваться с дешевой отделкой и отсутствием элементарных удобств.

Развитию гостиничного бизнеса должны сопутствовать такие факторы, как создание развитой городской инфраструктуры, расширения сети предприятий общественного питания, рост розничной торговли и банковских учреждений, разработка туристических маршрутов, инвестиционной привлекательности региона и т.д.

Следующая проблема, затрудняющая развитие гостиничного бизнеса в России – это нехватка профессиональных кадров и недостаточное финансирование образования в сфере гостиничного бизнеса. При этом по данным Всемирной туристской организации, сегодня 90% вакансий приходит именно из гостиничной индустрии и только 10% – от туристических компаний [3].

Кадровые специалисты утверждают, что в 2013 году спрос на линейных сотрудников остался неизменным. По-прежнему большим спросом пользуются вакансии горничных и администраторов, в связи, с чем так же остро стоит проблема адаптации новых сотрудников, ведь на вышеназванных должностях достаточно высокая текучка кадров. По данным экспертов rabota.ru, зарплаты в гостиничной сфере увеличились в среднем на 6–10%. Менеджеры высшего звена в большинстве случаев "вырастают" из сотрудников внутри компаний [4].

Министерством образования и науки РФ создана комиссия из руководителей российских специализированных вузов и экспертов EURHODIP, которая завершает разработку программы подготовки кадров для гостиничной индустрии и общественного питания.

В настоящее время в России действуют около 200 высших образовательных учреждений, готовящих специалистов в области гостиничного и ресторанных дела. Российско-европейская комиссия по высшему образованию в гостиничном бизнесе отметила несколько принципиальных отличий между российской и европейской системами образования в этой сфере.

В России практически все учебное время отводится изучению теории, в то время как в европейской традиции примерно 60% учебных часов отводится теории и 40% – практике. Соответственно, продолжительность стажировок российских студентов незначительна, а их европейские коллеги на каждом году обучения проводят 4–5 мес. на производственной практике. Первые годы обучения в европейских гостиничных школах посвящены практическому знакомству с индустрией гостеприимства, к изучению менеджмента студенты приступают только на старших курсах, когда уже знают работу гостиниц изнутри. В России же центральное место в учебных программах занимают общеобразовательные предметы, а специализация начинается только на последних двух курсах обучения.

Пилотная программа, разработанная комиссией, призвана соединить российский и европейский опыт подготовки кадров в гостиничной индустрии. Другим нововведением станет смещение акцента с общеобразовательных дисциплин к специальным предметам. Разработчики программы подчеркивают, что она не является окончательной и в дальнейшем может дорабатываться [5].

Список литературы

1. Электронный ресурс: www.hotelnews.ru.
2. Электронный ресурс: www.hospitality.ru.
3. Электронный ресурс: www.hotelcosmos.ru.
4. Электронный ресурс: www.rabota.ru.
5. Электронный ресурс: www.novotel.ru.