

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ МИРОВОЙ И ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АСПЕКТ

В статье проанализировано состояние мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Определена роль данной индустрии в развитии национальной экономики стран. Сопоставлены основные показатели, характеризующие уровень развитости индустрии гостеприимства: доход от международного туризма; количество выезжающих и въезжающих граждан; величина инвестиций на развитие туризма; доля России в мировом туристском потоке; количество денег, потраченных российскими гражданами за границей. Приведен анализ рейтинга конкурентоспособности сектора туризма и путешествий, согласно которому оценено реальное положение туристского сектора в Российской Федерации. В качестве совершенствования отечественной индустрии гостеприимства предложен инновационный путь развития.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства; туризм; рейтинг конкурентоспособности сектора туризма и путешествий; Всемирная Туристской Организация; инновации.

Индустрия гостеприимства – сектор сферы услуг, тесно связанный туризмом, объединяющий многочисленные предприятия разной направленности (основу составляют гостиничные, ресторанные и туристские предприятия), основанных на принципе гостеприимства обслуживания туристов, путешественников, а также местного населения и организацией их отдыха и досуга.

В настоящее время индустрия гостеприимства активно развивается. На долю туризма приходится 10 % от мирового производственно-сервисного рынка, 5 % всех налогов, 7 % мировых инвестиций, таким образом, туризм по обороту средств уступает лишь нефтегазовой отрасли.

Каждый 12-й работник в мире на сегодняшний день занят в индустрии гостеприимства (без учета косвенного влияния на создание рабочих мест). Несмотря на пережитый глобальный экономический кризис, в 2012 г. число международных туристских прибытий превзошло миллиардный рубеж. Необходимо отметить, что за период 2000–2012 гг. их число возросло на 31,7 %, при этом основной туристский поток сконцентрировался в странах Европы, на долю которой в 2011 г. пришлось 51,2 % прибытий [6].

В некоторых странах доходы от туризма являются определяющей статьей ВВП: Бермудские острова – 34,7 %, Сейшельские острова – 27,4 %, Антигуа – 58,5 %, Багамы – 52,1 % [6].

* Похомчикова Елена Олеговна – аспирант, кафедра экономики и менеджмента сервиса, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, elena.isea@mail.ru.

Кроме того, мировая индустрия гостеприимства ежегодно наращивает темпы своего роста на 4 %, внося большой вклад в развитие глобальной экономики [6].

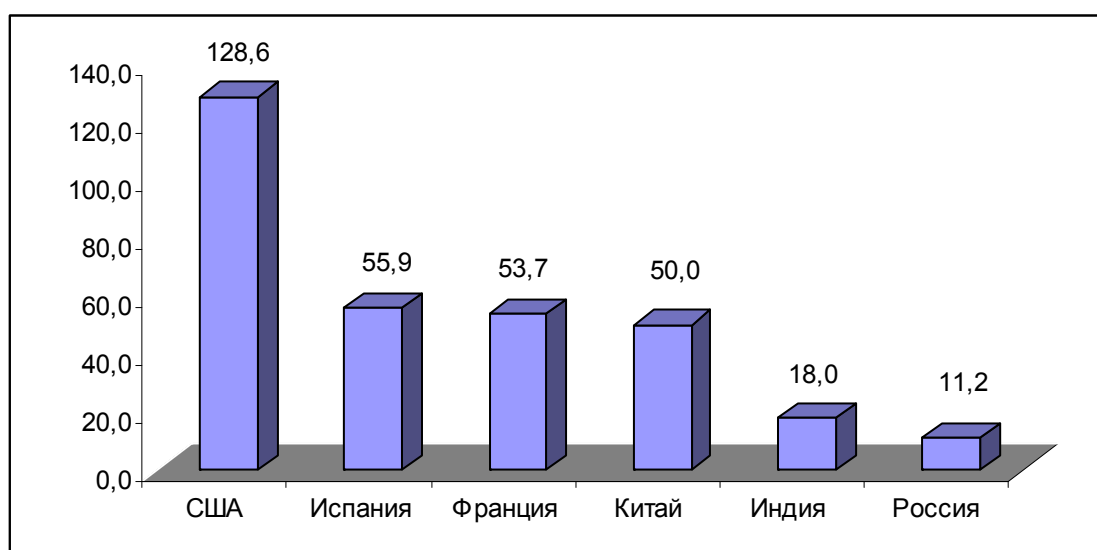
По данным Госкомстата на 2012 г., в России функционирует 9316 гостиниц (примерно 3 % от общего количества гостиниц в мире), что на 910 единиц больше показателей предыдущего года. Годовой оборот российских гостиниц и ресторанов в 2011 году составил 523,9 млрд р., увеличившись по сравнению с 2010 г. на 20,6 % [5].

Основной тенденцией мировой гостиничной отрасли является развитие внутренних и международных гостиничных сетей. Объем продаж гостиничных номеров, по данным Всемирной Туристской организации, ежегодно растет примерно на 3 %.

Значимую роль индустрии гостеприимства и туризма в развитии современного общества подчеркивают многие политические деятели. Так, генеральный секретарь Всемирной Туристской Организации Талеб Рифаи заявил, что «туризм является одним из столпов развития, который должны поддерживать правительства во всем мире в качестве части решения задачи стимулирования экономического роста» [6].

При всей значимости индустрии гостеприимства не всеми государствами она признана в качестве стратегического направления развития страны. В частности, в Российской Федерации официальными властями в официальных источниках об этом не заявлялось. Однако следует констатировать тот факт, что определенные качественные изменения в этой сфере все-таки произошли, в немалой степени это связано с проведением Зимней Олимпиады в Сочи 2014 г., Всемирной Универсиады в Казани 2013, предстоящим чемпионатом мира по футболу 2018.

Доходы от международного туризма в разных странах мира существенно различались (рис.).



РДоход от международного туризма в разных странах мира в 2012 г.,
млрд долл. США

К сожалению, позиция России весьма неблагоприятна. Для анализа существующих проблем российской индустрии гостеприимства обратимся к результатам рейтинга конкурентоспособности в сфере туризма в 2011 г., составленного экспертами Всемирного экономического форума в Давосе совместно с Международной ассоциацией авиаперевозок, Всемирным советом по путешествиям и туризму и Всемирной туристической организацией ООН. Согласно данному рейтингу, Россия занимает 59 место из 139 представленных стран [8].

Среди критериев оценки использовались такие, как: законодательные нормы (трудности в получении российских виз; 126-е место), уровень безопасности (113-е место), приоритетность сектора (102-е место), состояние транспорта (73-е место), инфраструктура для туризма (45-е место), ценовая конкуренция туристского сектора (75-е место), человеческие ресурсы (78 место; качество образовательной системы – 78-е место (доступность исследований – 67-е место, обучение персонала – 90-е место); по качеству дорог – 125-е место; по приоритетности правительственных программ в секторе туризма и гостеприимства Россия на 122-е месте; по эффективности маркетинга и брендинга – на 119-е месте; по уровню затрат на развитие туристической индустрии – 91-е место; по стоимости гостиничных номеров – 105 позиция.

Очевидно, что занимаемая Россией позиция ни в коей мере не соответствует ее потенциальным возможностям. На территории Российской Федерации сосредоточено множество уникальных архитектурных, художественных и исторических памятников (13-е место в рейтинге по данному показателю); богатейших природных и рекреационных ресурсов (4-е место в рейтинге).

Лидерами туристического сектора, согласно данному рейтингу, являются Швейцария, Германия, Австрия, Испания, Великобритания, Соединенные Штаты Америки, Франция, Канада, Швеция и Сингапур – страны, относящиеся по уровню социально-экономического развития к развитым.

До недавнего времени на долю России приходилось менее 1,5 % мирового туристского потока, к 2020 году доля страны в выездном туризме составит 2 %, а во въездном около 3 % [6].

По мнению экспертов, Россия использует свой туристско-рекреационный потенциал пока только на 20 %, что объясняет более низкий вклад туризма в экономику страны по сравнению с развитыми странами мира.

В «Стратегии развития туризма в РФ на период до 2015 года» перечислены конкурентные слабости, сдерживающие развитие въездного и выездного туризма в России: недостаточно развитая туристская инфраструктура в большинстве регионов страны; высокая стоимость проживания, питания, транспорта и иных услуг, существенно превышающая среднеевропейский уровень; препятствия для привлечения инвестиций в туристскую инфраструктуру, наличие административных барьеров, невыгодные условия земельной аренды; дефицит квалифицированных кадров во всех секторах туристской индустрии; сохранение негативных стереотипов восприятия образа России, недостаточная реклама туристских возможностей страны; нерешенность вопросов упрощения порядка выдачи российских виз; неэффективное и нерациональное использование туристских ресурсов: располагая богатейшим потенциалом для развития туризма,

России пока не удастся разработать привлекательного туристского продукта, рассчитанного на массового туриста, как для внутреннего, так и международного туристического рынка [4]. К тому же предприятия индустрии гостеприимства в России, созданные в советское время и ориентированные на советских командировочных и туристов, не соответствуют современным стандартам качественного обслуживания. На практике все вышеперечисленные недостатки доставляют дискомфорт туристам, и они не желают возвращаться.

Многие эксперты в области туризма склонны считать, что в сфере гостеприимства у России есть конкурентные преимущества, но они быстро растрачиваются в силу неэффективного управления объектами социальной инфраструктуры. Так, на развитие туристской индустрии государство выделяет 3,5 млн евро в год, тогда как Австрия – 30 млн евро (что в 8,6 раз больше, чем в России), Великобритания – 52,3 млн евро (в 14,9 раз больше), Германия – 24,5 млн евро (в 7 раз больше) [6].

Кроме перечисленных объективных недостатков российских предприятий индустрии гостеприимства, на наш взгляд, имеет место концептуальная проблема понимания управленцами и собственниками гостиничных, ресторанных, туристских и иных сервисных предприятий непосредственно сущности индустрии гостеприимства. Понятие «гостеприимство» не воспринимается менеджерами предприятий данной индустрии как ключевое в процессе планирования и организации деятельности. Отношение контактного персонала к потребителям в российских организациях оставляет желать лучшего. Так, по результатам рейтинга конкурентоспособности, Россия занимает 136-е место из 139 имеющихся по уровню гостеприимства; под гостеприимством в данном случае подразумевается отношение местного населения к иностранцам. Однако, по нашему мнению, качество отношений контактного персонала с российскими потребителями также находится на низком уровне. Лишь в последнее время стало наблюдаться осознание значимости качества обслуживания в достижении эффективности деятельности сервисных предприятий: многие, как правило, крупные, компании начали следить за качеством обслуживания, тем самым привнося свой вклад в формировании концепции российского гостеприимства.

Несмотря на неудовлетворительное положение дел в отечественной индустрии гостеприимства, спрос россиян на туристскую продукцию и услуги растет. В результате возникает конфликт, в котором на одной стороне находятся постоянно возрастающие потребности россиян в качественном отдыхе, а на другой – низкоэффективные отечественные предприятия индустрии гостеприимства, не способные в должной мере удовлетворить запросы потребителей. Положение дел усугубляется еще и постоянно нарастающим давлением со стороны иностранных компаний-конкурентов, способных предложить более выгодные условия предоставления услуг. В итоге, во-первых, российские предприятия индустрии гостеприимства не выдерживают конкурентного натиска и сдают свои позиции, что весьма негативно отражается на их доходности; во-вторых, российские граждане, не удовлетворенные состоянием существующей в стране индустрии гостеприимства, устремляются за границу, тем самым способствуя развитию зарубежного туризма и гостеприимства. Так, по данным

Союза туристической индустрии, в 2011 году количество въезжающих иностранных граждан на территорию РФ (включая служебные, транзитные, частные поездки) составило 24 932 061 чел. (включая поездки с целью туризма – 2 335 977 чел); тогда как количество российских граждан, выехавших за рубеж, составило 43 725 777 (из них с целью туризма – 14 495 894 чел.), что на 11 % больше показателя прошлого года, причем он увеличивается ежегодно, тогда как количество граждан, въезжающих на территорию России, изменяется незначительно из года в год [1]. Вывод таков: количество выезжающих за рубеж российских граждан почти в два раза превышает количество въезжающих на территорию нашей страны граждан.

Российские граждане в 2011 г., по данным Всемирной туристской организации, истратили за рубежом около 29,0 млрд долларов. Иностранные граждане не потратили в Российской Федерации 10,0 млрд долларов [6]. Дефицит туристского баланса составил 19,0 млрд. долларов, а дальнейшее наращивание темпов выездного туризма, к сожалению, продолжается.

Интересно отметить тот факт, что россияне входят в пятерку стран, граждане которых тратят больше всего денег на туризм (см. табл.).

Мировые лидеры по затратам на туризм

Страна	Объем потраченных туристами денег, млрд долл.			
	2005	2010	2011	2012
1. Китай	21,8	54,9	72,6	102,0
2. Германия	74,4	78,1	85,9	83,8
3. США	69,9	75,5	78,7	83,7
4. Великобритания	59,6	50,0	51,0	52,3
5. Россия	17,3	26,6	32,5	42,8

Источник: [6].

Причем тратят они эти деньги как раз на индустрию гостеприимства зарубежных стран. Бюджет расходов россиян за рубежом сопоставим с 3% ВВП страны, а также с бюджетом РФ на национальную оборону. Отечественная индустрия гостеприимства зарабатывает в 4 раза меньше денег, чем наши граждане оставляют за рубежом (доход 42 млрд долларов, расход 11 млрд).

По оценкам Всемирной туристской организации, Россия может принимать до 40 млн туристов, но в настоящее время в нашу страну с целью туризма въезжает лишь чуть более 2 млн человек в год.

Количество въезжающих на территорию государства граждан больше количества выезжающих, как правило, в странах не только с богатыми и уникальными природными ресурсами, но и инфраструктурными (например, Франция, Италия, Испания, Кипр, Мальта, Австралия, Тайланд, Тунис, Швейцария, Мексика и др.).

Секрет процветания сектора туризма и гостеприимства стран-лидеров по международным туристским прибытиям кроется в применении инноваций в развитии сферы услуг. Согласно «Глобальному индексу инноваций – 2012» [3], 10 странами-лидерами в области инноваций являются: Швейцария, Швеция,

Сингапур, Финляндия, Великобритания, Нидерланды, Дания, Гонконг (Китай), Ирландия, США, Люксембург. Россия занимает лишь 51 место в списке из 141 страны, находясь между Молдовой и Румынией.

Многие из перечисленных стран-лидеров, не располагают научно-технологическими ресурсами, необходимыми для масштабных индустриальных прорывов, однако обеспечивают рост экономики за счет инновационного развития сектора услуг. Этот путь должен, несомненно, представляет интерес и для России, учитывая неудовлетворительное состояние ее производственного и научно-технического потенциала на фоне относительно высокой доли сферы услуг в ВВП [2, с. 32].

Список использованной литературы

1. Въезд (выезд) иностранных (российских) граждан [электронный ресурс] / Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. – Режим доступа : <http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat> (22.02.2014).
2. Зайченко С. А. Развитие инноваций в сфере услуг / С. А. Зайченко // Форсайт. – 2007. – № 1. – С. 30–32.
3. Исследование INSEAD: Глобальный Индекс Инноваций 2012 [Электронный ресурс] / Официальный сайт центра гуманитарных технологий. – Режим доступа: <http://gtmarket.ru/news/2012/07/06/4531> (20.10.2013).
4. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года [Электронный ресурс] / Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России. – Режим доступа : http://www.russiatourism.ru/section_449/ (22.02.2014).
5. Оборот организаций по видам экономической деятельности [Электронный ресурс] / Официальный сайт российского статистического ежегодника 2012. – Режим доступа : <http://www.gks.ru> (22.02.2014).
6. Официальный сайт Всемирной Туристской Организации. – Режим доступа : <http://www.unwto.org>. (22.02.2014).
7. Похомчикова Е. О. К вопросу о специфике индустрии гостеприимства / Е. О. Похомчикова // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права) (электронный журнал). – 2014. – № 1. [Электронный ресурс] – URL: <http://eizvestia.isea.ru/reader/article.aspx?id=18742>.
8. Рейтинг конкурентоспособности сектора туризма и путешествий 2011 [Электронный ресурс] / Официальный сайт Всемирного экономического форума. - Режим доступа : <http://www.weforum.org/> (28.01.2013).