

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНЦЕПЦИИ МОДЕРНИЗАЦИИ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

© 2015 В.П. Белянский, Л.А. Попов, А.И. Кошелева*

Ключевые слова: индустрия гостеприимства и туризма, туристско-рекреационный потенциал, количественный и качественный анализ.

Рассматриваются проблемы индустрии гостеприимства и туризма Республики Крым в связи с вступлением в состав Российской Федерации. Предлагается концепция ее модернизации в новых экономических условиях.

Эффективное развитие индустрии гостеприимства и туризма любого региона в значительной мере определяется уровнем и масштабами развития его туристско-ресурсного потенциала. Необходимо осуществлять комплексную оценку туристских ресурсов и факторов, обеспечивающих эффективность их использования в условиях динамичной окружающей среды, на основании чего разрабатывать предложения по модернизации развития отрасли.

В отличие от традиционных составляющих любого бизнеса, таких как капитал, технологии, кадры, земля, при развитии индустрии гостеприимства и туризма необходимо обладать туристско-рекреационными ресурсами или создавать такие ресурсы. Как правило, эти ресурсы определяют формирование туристского бизнеса в том или ином регионе. Для соответствующей оценки туристско-рекреационного потенциала регионов должно быть проведено тщательное, глубинное исследование туристских ресурсов. Ученые и практики, как правило, выделяют непосредственные и косвенные туристские ресурсы. К первым относятся природные и культурно-исторические ресурсы, вторые (инфраструктурные) привлекаются для освоения и использования собственно туристских ресурсов. На практике все виды туристских ресурсов взаимосвязаны и в ряде случаев трудноразделимы. В этом смысле их потребительная стоимость (полезность) связана с одновременным воздействием на физические,

умственные, духовно-нравственные и психологические стороны жизнедеятельности человека. Здесь необходимо отметить важность двуединого подхода к определению и оценке туристско-рекреационного потенциала в условиях рыночной экономики. Туристские ресурсы должны не только удовлетворять различные потребности туристов, но и формировать новые потребности на различных этапах осуществления туристской деятельности¹.

Организация развития туризма в стране должна основываться на преимущественном развитии видов и форм туризма, позволяющих максимально и комплексно использовать имеющийся туристско-рекреационный потенциал. Высокие возможности развития туризма характеризуются объемом и разнообразием таких ресурсов, как природные условия, особенности географического положения, историческое наследие, уровень развития материально-технической базы туризма, насыщенность достопримечательностями, их взаимосочетанием и положением по отношению к основным зонам и центрам туризма, степенью привлекательности для основной части туристов.

Указом Президента Российской Федерации от 21 марта 2014 г. № 168 "Об образовании Крымского федерального округа" образован Крымский федеральный округ, в состав которого вошли 2 субъекта Российской Федерации - Республика Крым и город федерального значения Севастополь. Благода-

* Белянский Владимир Протасович, доктор экономических наук, профессор; Попов Леонид Алексеевич, кандидат экономических наук, зав. кафедрой гостиничного и туристического бизнеса; Кошелева Анна Игоревна, кандидат экономических наук, ст. преподаватель. - Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. E-mail: kosheleva.ai@yandex.ru.

ря своим природно-климатическим особенностям Республика Крым является одним из самых привлекательных мест проведения отдыха.

При вступлении Республики Крым в состав РФ произошли серьезные изменения во всех секторах экономики данного субъекта. Так как туризм занимает весомое место в отраслевой структуре экономики Республики Крым, необходима незамедлительная оценка и разработка предложений по модернизации индустрии гостеприимства и туризма в новых экономических условиях.

Авторами был проведен анализ туристско-рекреационного потенциала развития туризма в Республике Крым. При оценке туристских ресурсов использовались отдельные методики, известные в литературных источниках. Источниками информации являлись данные Министерства экономического развития Республики Крым, Министерства курортов и туризма Республики Крым, Федеральная целевая программа развития Крыма и Севастополя до 2020 г., отраслевая Программа развития и реформирования рекреационного комплекса и другие доступные источники информации.

Сильными сторонами и основой для развития индустрии гостеприимства и туризма в Республике Крым являются особое географическое положение, разнообразный климат, огромный природный потенциал. Также на территории Республики Крым расположено свыше 11,5 тыс. памятников истории, культуры и архитектуры, относящихся к различным историческим эпохам, цивилизациям и религиям².

Анализ наличия и состояния туристских ресурсов Республики Крым и оценка материально-технического, финансового и трудового потенциала сферы туристско-рекреационных услуг позволили выявить основные проблемы развития отрасли.

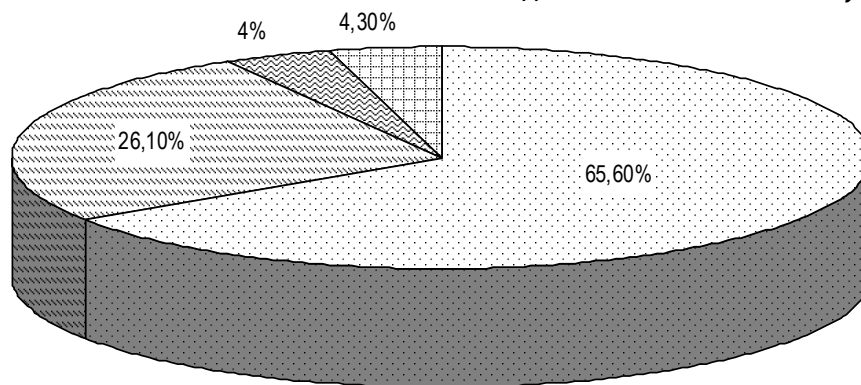
1. Политическая нестабильность в Украине, приводящая к потере туристского потока с территории Украины, доля которого в общем объеме туристского потока составляет порядка 70% за последние несколько лет.

По географии прибытий туристов в Крым в 2013 г. доминировали туристы из Украины - 65,6% общего турпотока, 26,1% общего турпотока - это граждане Российской Федерации, 4% - граждане Беларуси. Поток туристов, прибывающих из других зарубежных стран, распределяется следующим образом: граждане Турции - 34%, Прибалтики - 15%, Германии - 15%, Великобритании - 10%, Израиля - 7,5%, граждане США - 6% (рис. 1)³.

2. Проблема транспортной доступности Республики Крым наземным и воздушным транспортом, минуя территорию Украины.

Самым популярным видом транспорта для крымских туристов до независимости Республики Крым являлась железная дорога - 66% всех отдыхающих приезжали в Крым на поездах, 10% туристов прибывали авиатранспортом и 24% - автотранспортом (в том числе через Керченскую паромную переправу)⁴.

Однако в условиях независимости Республики Крым отмечена переориентация транспортного сообщения с Республикой Крым с приоритетного железнодорожного транспорта на авиатранспорт и паромную переправу. С начала года по состоянию на 1 августа 2014 г. все-



□ Граждане Украины ▨ Граждане Беларуси ▩ Граждане РФ ▤ Граждане других зарубежных стран

Рис. 1. Структура туристского потока Республики Крым по географии прибытий

Источник: Об основных характеристиках туристского потока Республики Крым. Министерство курортов и туризма Республики Крым. URL: <http://minkurort.ru/component/content/article/140-otchet/5794-statinfo>.

ми видами транспорта в Крым прибыло 2 млн 9,3 тыс. пассажиров. Из общего числа прибывших в Крым пассажиров в 2014 г.: 47% (или 1226,7 тыс. чел.) прибыло ж/д транспортом, 28% (или 730,3 тыс. чел.) - паромной переправой, 25% (или 632,3 тыс. чел.) - авиатранспортом (рис. 2)⁵;

лей имеют категорию от одной до пяти звезд, из которых: 5 звезд - 2 гостиницы (Villa Elena Hotel&Residences, Резиденция “Крымский бриз”); 4 звезды - 6 гостиниц; 3 звезды - 17 гостиниц и 1 звезда - 1 гостиница⁷. Также Европейской экономической палатой торговли, коммерции и промышленности в Украине

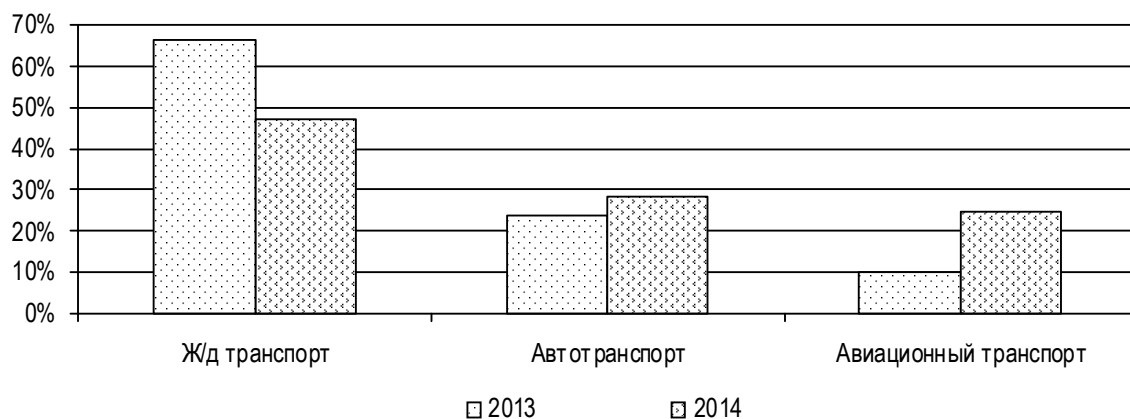


Рис. 2. Структура туристского потока по видам транспорта

Источник: Об основных характеристиках туристского потока Республики Крым. Министерство курортов и туризма Республики Крым. URL: <http://minkurort.ru/component/content/article/140-otchety/5794-statinfo>.

3. Высокая доля нелегализованного частного сектора в структуре туристских услуг Республики Крым.

Крым ежегодно посещают 6 млн туристов. При этом 20% всех туристов - это организованные отдыхающие, оставшиеся 80% - туристы, предпочитающие останавливаться в частных мини-гостиницах, квартирах⁶.

Несмотря на то, что частный сектор принимает свыше 80% всего туристского потока, ключевой проблемой этого сектора является высокий уровень “тенизации” - частные домовладения не подлежат налогообложению, к ним не применяется государственная статистическая отчетность, они тарифицируются как частные домовладения во всех коммунальных службах. На протяжении последних 20 лет проблема урегулирования деятельности и налогообложения частного сектора крымской туристской индустрии не решалась.

4. Низкий уровень развития инфраструктуры. При развитости дорожной сети ее качество остается невысоким. Недостаточное количество гостиниц международного уровня: 3-, 4- и 5-звездочных. По состоянию на начало 2014 г. из 232 официально зарегистрированных гостиничных средств размещения в республике только 26 крымских оте-

летом 2012 г. была осуществлена сертификация крымских отелей на соответствие Европейским стандартам гостиниц. После проведения всех этапов сертификации два крымских отеля подтвердили свое соответствие Европейскому стандарту - отель “Бристоль” и гостиничный комплекс “Империя”. В рамках XXII Международной туристической ярмарки “Крым. Курорты. Туризм - 2013” (27 февраля - 1 марта 2013 г.) этим гостиницам были вручены сертификаты соответствия.

5. Низкая эффективность эксплуатации природных и материальных ресурсов курортной сферы в связи с непригодностью большинства учреждений (64%) к круглогодичной работе. Длительность высокого сезона в Крыму составляет 5 месяцев в году (с мая по сентябрь), из которых наиболее активный курортный сезон отмечается в июле - августе. Основной целью пребывания в Крыму в большинстве случаев является пляжный отдых - 55% всех туристов выбирают именно его. С целью отдыха, развлечений и путешествий на курорты полуострова приезжают 20% туристов, с целью лечения - порядка 25%⁸. По оценкам экспертов, ежегодно теряется 60-70% потенциальной выгоды, в том числе и от использования земельных ресур-

сов, на которых расположены учреждения сезонной деятельности. Коллективно за последние несколько лет размещались в среднем 1,2 млн чел., или 1454 чел. на одно коллективное средство размещения в год (121 чел. в месяц), что свидетельствует о недозагруженности имеющихся средств размещения. Средняя заполняемость работающих санаторно-курортных и гостиничных учреждений на 1 августа по Крыму составила 48,2%.

6. Высокий физический и моральный износ материально-технической базы в связи с практическим отсутствием инвестиций и недостатком средств на обновление основных фондов, в том числе по причинам их неэффективной эксплуатации (своеобразный замкнутый круг - обновление основных средств требует больших капиталовложений, а накопление средств для этих целей в процессе эксплуатации в дальнейшем становится невозможным из-за их физического и морального износа, что влечет за собой низкую эффективность работы).

7. Проблема подготовки и повышения квалификации кадров. Обслуживание гостей, прибывающих в Крым с целью отдыха и туризма, становится важной сферой занятости населения региона. В работе туристско-рекреационного комплекса Республики Крым занято около 50 тыс. чел.

Система предпринимательства в туристской индустрии традиционно включает постоянно развивающийся транспортный сектор, бурный рост переживает сектор индустрии развлечений, требующий большого числа квалифицированных аниматоров разного профиля. В индустрии гостеприимства наряду с сектором размещения и питания имеется сектор индустрии дополнительных услуг. Наконец, сектор глобальных компьютерных систем связи с фирмами-партнерами, рекламирования в системе Интернет, бронирования и резервирования является посредником между секторами собственно туристской индустрии и индустрии гостеприимства, требует все больше специалистов по информационным технологиям.

Серьезный недостаток в квалифицированных кадрах ощущают предприятия сервиса и индустрии развлечений. Если для коммерческо-индустриальных форм и форм основной деятельности в туристской индустрии разра-

ботана профессионально-квалификационная структура кадров-специалистов, содержащая квалификационные требования, то для сопутствующих туризму отраслей такие стандарты не разработаны, а имеющиеся не учитывают всего многообразия видов и форм туризма, его перспективных направлений и особенностей развития, не охватывают секторы транспорта, развлечений, информационно-телекоммуникационного обеспечения (глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования, внутриофисные информационные технологии, интернет-технологии). Особой сложностью отличается подготовка специалистов для активного туризма (спелеологического, пешеходного, горного, водного, конного, скалолазания и т.д.) - это инструктора, работающие в секторе активного туризма.

Федеральная целевая программа развития Крыма и Севастополя до 2020 г. предусматривает необходимость обеспечения безболезненной и взаимовыгодной интеграции туристской сферы Крымского федерального округа в российское профессиональное туристское сообщество, максимальное снижение потерь и рисков переходного периода, создание дополнительных рабочих мест и площадок приложения предпринимательской инициативы в сфере туризма и продвижение туристских услуг, предоставляемых Республикой Крым, на внутреннем и международном рынках⁹.

По результатам всероссийского опроса, который провела компания Superjob.ru в период с 4 по 14 апреля 2014 г. в 270 населенных пунктах России во всех федеральных округах (к опросу в качестве респондентов привлекалось экономически активное население России старше 18 лет. Всего было опрошено 1600 чел. из Москвы, Санкт-Петербурга, Томска, Саратова, Кемерово, Чехова, Тулы, Краснодар, Екатеринбург, Хабаровска, Сочи и других городов России), было выяснено, что для 36% респондентов Крым после присоединения к России однозначно является привлекательным местом отдыха, для 32% - "скорее - да", для 12% - "скорее - нет", "однозначно - нет" ответили 10% и еще столько же не смогли определиться. При этом голоса женщин и мужчин распределились практически поровну по всем позициям, с разницей в пределах 1-2% (рис. 3).

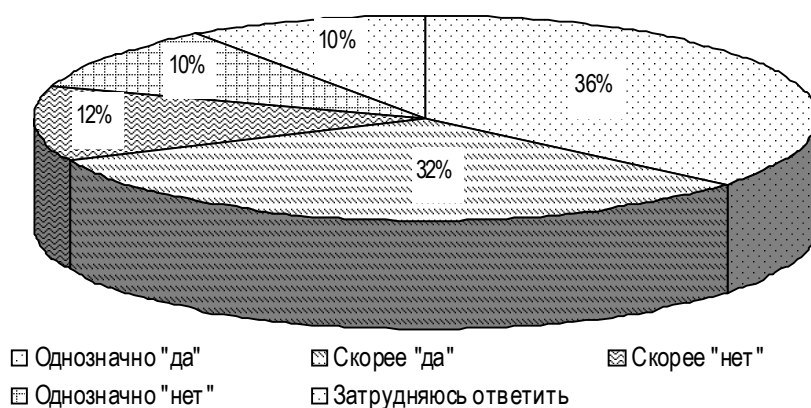


Рис. 3. Результаты всероссийского опроса о привлекательности Республики Крым для туристов

Таким образом, потенциально хотят или намерены поехать на отдых в Крым более 68% опрошенных россиян. К позитивным факторам отдыха в Крыму наши соотечественники относят прекрасный климат, интереснейшее архитектурное и историческое наследие полуострова, исключительной красоты пейзажи, довольно низкие цены по сравнению с курортами Краснодарского края. Кроме того, переход полуострова в состав России упрощает финансовые операции для россиян. К тому же в Крыму у многих живут родственники, друзья и знакомые. Также для большого количества россиян Крым – это воспоминания о молодости, ностальгия. Между тем, многие, ответившие “нет”, полагают, что с присоединением Крыма к России цены на туристские услуги серьезно поднимутся вверх. Также в числе главных причин отказа от отдыха в Крыму и транспортная составляющая. При отсутствии безопасного железнодорожного сообщения с полуостровом через Украину основная нагрузка легла на авиацию. И хотя субсидированные рейсы в Симферополь выполняются уже из 33 российских городов, дешевых билетов все равно не хватает.

Оценки качества различных аспектов отдыха в Крыму показывают, что в целом отдыхом удовлетворены 81,7% всех отдыхающих, не удовлетворены – лишь 1,8%. При этом около трети – 36,8% – туристов отмечают стабильность качества отдыха в Крыму. Почти каждый четвертый (23,2%) утверждает, что отдохнул лучше, чем в прошлый раз; хуже, чем в прошлый раз, – лишь 2,3%; 19,3% никогда ранее в Крыму не отдыхали¹⁰.

Самое большое влияние на удовлетворенность отдыхом в Крыму оказывает удов-

летворенность уровнем затрат на отдых – 39,3% и удовлетворенность уровнем сервиса в целом – 24,9%. Но удовлетворенность и тем, и другим показателем, в сравнении с другими аспектами отдыха, одна из самых низких. Уровнем затрат удовлетворены менее половины отдыхающих – 49,6%, уровнем сервиса в целом – 62,4%. В восприятии удовлетворенности затратами на отдых в Крыму важную роль играют затраты на услуги на пляже (48,1%), которые среди всех аспектов затрат имеют самый низкий показатель удовлетворенности – 3,44 балла по 5-балльной шкале. В удовлетворенности уровнем сервиса ключевое значение имеет также качество услуг на пляжах (67,1%), которыми удовлетворены лишь немногим более половины отдыхающих – 54,6%.

Третьим по степени влияния на удовлетворенность отдыхом в целом является уровень удовлетворенности экологией – 11,8%. Среди туристов Крыма не удовлетворены экологией лишь 3,8%, а удовлетворены – 77,4%. Удовлетворенность экологией Крыма в наибольшей мере зависит от состояния воздушного бассейна (50,3%), при этом удовлетворены его состоянием 85,0% отдыхающих¹¹.

Оценки качества различных аспектов отдыха позволяют утверждать, что курорты Крыма выигрывают по таким аспектам, как количество достопримечательностей, состояние и привлекательность достопримечательностей, природные ресурсы, но значительно уступают местам отдыха и курортам других стран по состоянию дорог, транспортной инфраструктуре на курорте, инфраструктуре общепита, развитости индустрии развлечений,

условиям для отдыха детей и условиям для автотуристов.

На основании проведенного авторами исследования можно сделать вывод, что основными направлениями концепции модернизации развития индустрии гостеприимства и туризма Республики Крым в связи с переориентацией на новый рынок сбыта должны стать следующие мероприятия:

1. Государственное стимулирование внутреннего и иностранного туризма, в том числе через совершенствование правового поля развития потенциала отрасли.

2. Обеспечение внутренней конвертируемости туристских услуг путем повышения их качества и расширения ассортимента, улучшения условий обслуживания туристов. Введение обязательной категоризации гостиниц и других объектов размещения, что будет способствовать соблюдению стандартов обслуживания и повышению качества услуг, предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения, а также дифференциация гостиниц позволит туристу определиться с ассортиментом и качеством предоставляемых услуг. Необходимо применение концепции маркетингового управления качеством услуг гостеприимства, представляющих собой комплекс элементов, согласованная работа которых направлена на выявление предпочтений клиентов и достижение на этой основе заявленного качества гостиничного сервиса. Основные элементы концепции включают: классификацию элементов системы управления качеством гостиничных услуг, модель управления качеством услуг, клиентоориентированный подход. Алгоритм реализации клиентоориентированного подхода к управлению качеством гостиничного обслуживания состоит из следующих последовательных действий: анализ сильных и слабых сторон организации, максимальное исправление выявленных организационно-технологических недостатков, формирование взаимоотношений с персоналом с позиций внутреннего маркетинга, разработка и внедрение корпоративных стандартов обслуживания, совершенствование технологических процессов и внедрение инновационных технологий, развитие услуг для обслуживающего персонала, построение системы обратной связи с потребителем и персоналом.

3. Легализация частного сектора, формирование сегмента малых частных средств размещения типа "постель - завтрак - экскурсия" ("Bed & Breakfast & Excursion"). Введение в международный модуль "B&B" экскурсионной программы имеет российский приоритет и актуально ввиду высокой культурно-познавательной значимости дестинаций Республики Крым.

4. Стимулирование предприятий туристско-рекреационной сферы к осуществлению круглогодичной деятельности по приему и обслуживанию отдыхающих путем экономических и маркетинговых инструментов. С целью создания на территории Крыма экономически выгодных условий для санаторно-курортных учреждений и иных средств размещения для приема и обслуживания отдыхающих в период межсезонья целесообразно установить льготу по оплате налога на прибыль на период с октября по май при условии функционирования таких предприятий в указанный период и обеспечения заполняемости свыше 40%. Немаловажным экономическим инструментом являются социальные и бюджетные государственные заказы. Маркетинговыми инструментами стимулирования круглогодичного использования санаторно-курортного комплекса Республики Крым является развитие системы дополнительного туристского обслуживания, повышение привлекательности внутренней и внешней туристской инфраструктуры. По результатам исследований предпочтений российских туристов наиболее важными элементами инфраструктуры курортных отелей для них являются питание, наличие бассейнов и прочих водно-развлекательных комплексов, SPA- и медицинских центров, инфраструктуры детских развлечений, спортивных площадок. Однако и те отели, у которых нет развитой собственной инфраструктуры, могут рассчитывать на высокую загрузку в межсезонье за счет тесного взаимодействия с местной инфраструктурой, грамотного позиционирования, а также развития событийного туризма.

5. Поэтапная приватизация туристских объектов с их инфраструктурой в связи с неэффективным управлением и нерациональным использованием государственных санаторно-курортных учреждений, расположенных на территории Республики Крым, кото-

рые находятся в сфере управления центральными органами исполнительной власти; привлечение средств предпринимательских структур, субъектов туристской деятельности для развития инфраструктуры туризма; строительство новых, реконструкция и модернизация действующих туристских объектов; государственное финансирование восстановления памятников архитектуры, культуры, истории Республики Крым.

6. Создание современной информационно-маркетинговой службы в сфере туристского бизнеса Республики Крым. В качестве обязательного элемента, призванного формировать привлекательный облик туристского региона в глазах потенциальных туристов и содействовать его позитивной репутации, выступает качественная информационная среда. Туристско-информационные центры (ТИЦ) являются элементами туристской инфраструктуры, которые позволяют решить проблему информированности субъектов туристского рынка, открытости и доступности ресурсов, а следовательно, повышают эффективность функционирования и стабилизируют процессы развития туристской дестинации в целом. В связи с этим необходимо формирование целостной системы по информационному обслуживанию туристов и предпринимательства Республики Крым посредством развитой сети ТИЦ.

7. Проведение научно-исследовательских, проектных и поисковых работ по актуальным проблемам развития рекреационно-туристских хозяйств, использования природного и историко-культурного потенциала страны.

8. Разработка централизованной программы подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников индустрии гостеприимства и туризма, а также смежных секторов сферы услуг; проведение систематических тренингов и семинаров с использованием современных видеокоммуникационных

технологий, что позволит решить такие проблемы, как необходимость обеспечить сезонную потребность в большом количестве персонала на короткий период времени в конкретной местности или на период проведения какого-либо крупномасштабного мероприятия; ликвидация нехватки высокопрофессиональных преподавателей по дисциплинам специализации (узкопрофильным дисциплинам); привлечение работников из различных регионов страны без привязки к конкретному туристскому предприятию.

¹ *Никольская Е.Ю., Кошелева А.И.* Ресурсное обеспечение развития туристской отрасли // Глобальные транспортные инфраструктуры в современной индустрии туризма : сб. науч. ст. М. : МГИИТ, 2013.

² Министерство курортов и туризма Республики Крым. URL: http://minkurort.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=4627.

³ Об основных характеристиках туристского потока Республики Крым. Министерство курортов и туризма Республики Крым. URL: <http://minkurort.ru/component/content/article/140-otchety/5794-statinfo>.

⁴ Там же.

⁵ Там же.

⁶ Там же.

⁷ Об итогах развития санаторно-курортной и туристской сферы экономики Автономной Республики Крым за 2013 год. Министерство курортов и туризма Республики Крым. URL: <http://mtur.rk.gov.ru/rus/info.php?id=603956>.

⁸ Об основных характеристиках туристского потока Республики Крым...

⁹ Хотят ли россияне отдыхать в Крыму? URL: <http://www.trn-news.ru/analytics/5283>.

¹⁰ Перспективы развития туризма в Автономной Республике Крым. Часть 2. Исследование отдыхающих в Крыму // Совет по человеческой безопасности при Председателе Верховного Совета Автономной Республики Крым, при поддержке Программы развития Организации Объединенных Наций, сентябрь, 2013 г. URL: <http://www.undp.crimea.ua>.

¹¹ Там же.

Поступила в редакцию 19.11.2014 г.