



*Междисциплинарные науки*

**УДК 005**

**А.А. Ибрагимова**

**Ибрагимова Александра Александровна**, студентка 4 курса факультета социально-культурной деятельности и туризма кафедры арт-бизнеса и рекламы Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. 40-летия Победы, 33), e-mail: otelnauka@gmail.com

Научный руководитель: **Плугина Наталья Александровна**, доцент кафедры арт-бизнеса и рекламы Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. 40-летия Победы, 33), Plugini@mail.ru

## **АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА В РОССИИ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ**

В статье рассматриваются проблемы гостиничного бизнеса, которые существенно влияют на конкурентоспособность гостиничного предприятия и услуг, предоставляемых гостям.

**Ключевые слова:** гостиница, качество услуг, эффективность работы предприятия, конкуренция, проблемы, решения.

**А.А. Ibragimova**

**Ibragimova Aleksandra Aleksandrovna**, 4 course of a student, group SKS-13, department of Art-business and advertising Krasnodar state institute of culture (Krasnodar, 40 years of the Victory St., 33), otelnauka@gmail.com

Research supervisor: **Plugina Natalia Aleksandrovna**, associate professor of Art-business and advertising, Krasnodar state institute of culture, (Krasnodar, 40 years of the Victory St., 33), Plugini@mail.ru

## **ACTUAL PROBLEMS OF MODERN HOTEL BUSINESS IN RUSSIA AND WAYS OF THEIR SOLUTION**

The article discusses the problems of the hotel business , which significantly affect the competitiveness of a hotel enterprise and of the services provided to guests.

**Keywords:** Hotel, quality of services, efficiency, competition ,problems, solutions.

На сегодняшний день уровень спроса на гостиничные услуги достаточно высок. Гостиничный бизнес стимулирует развитие строительства и торговли, транспорта и туризма, способствует созданию новых рабочих мест. Такое бурное развитие сферы индустрии гостеприимства, а именно быстрое развитие и совершенствование гостиничных услуг влечет за собой жесткие условия конкуренции. Ведение гостиничного бизнеса напоминает ведение яхты по Средиземному морю. Необходимо, чтобы все оборудование работало как часы, и команда действовала слаженно, тогда не страшен любой шторм и непогода [5, с. 8]. Безусловно, в гостиничной индустрии, как в и любой отрасли народного хозяйства, существует проблемы, которые необходимо решать. Перечислим основные из них.

1. Недостаток квалифицированных кадров. Такая проблема существует из-за отсутствия резервов для подготовки и обучения. Ведь непрофессионализм работника может привести к убыткам, к потере доверия клиентов организации.

2. Нехватка гостиниц среднего класса. Деятельность гостиничного предприятия направлена на эффективную работу, обновление клиентской базы, на повышение репутации и имиджа за счет повышения

конкурентоспособности и привлекательности услуг. Для того чтобы услуги были привлекательны, их ассортимент должен быть достаточно широким. Оказание услуг должно быть на должном качественном уровне. Соответственно, чем шире ассортимент услуг и выше качество сервисного обслуживания, тем выше звездность гостиницы. Важная цель эффективности работы каждой организации – победа в конкурентной борьбе. Нужно четко понимать, что гостиницы уровня 4–5 звезд, собственниками которых являются совместные предприятия с участием частных инвесторов и местных органов власти, характеризуются высоким уровнем обслуживания при высокой стоимости оказанных услуг. Клиентами гостиниц такого уровня являются люди определенного социального статуса (представители крупного бизнеса, известные артисты, политические деятели и т.д.). Гостиниц, предлагающих хороший уровень сервиса и доступных большинству недостаточно. Согласно маркетинговым исследованиям, наиболее востребованными на сегодня являются гостиницы 3 звезд, большинство из которых не соответствует своему уровню качества обслуживания и подготовки персонала.

Большую часть среди владельцев гостиничного бизнеса России составляют иностранные компании. Их доля составляет 66% всего гостиничного рынка. Первенствуют 4 международных компании: «The Carlson Rezidor Hotel Group», «Accor Hotels», «Marriott International», «InterContinental Hotels Group».[2, с. 126]. Эти, а также и другие гостиничные сети, планируют к 2018 году, когда в России состоится Чемпионат мира по футболу, иметь порядка 220 действующих отелей.

3. Всем известно, что неустойчивая экономическая ситуация, кризисы приводят к бесконечному колебанию валют, к сворачиванию деятельности компаний. Соответственно, встает такая проблема, как отсутствие финансирования отрасли. Такая ситуация не позволяет разрабатывать и реализовывать программы устойчивого развития отрасли на годы вперед.

С другой стороны, прогнозируемое повышение конкуренции через пару лет принудит владельцев гостиничного бизнеса снизить цены и повысить качество услуг. Эксперты оценивают денежные объемы гостиничного рынка РФ в 1,7–2 млрд. дол США, а темпы роста отрасли около 20–25 в год.

4. Низкая эффективность реконструкции существующих гостиниц. Такая проблема очень тяжело поддается решению, так как для реконструкции устаревшего здания или для его усовершенствования необходимы немалые финансовые вложения. Поэтому реконструкция может осуществляться поэтапно, что значительно ухудшает качество услуг. Если реконструкция устаревшего здания и вовсе откладывается, то отмечается еще больший износ номерного фонда.

5. Проблема взаимодействия гостиничного и туристического видов бизнеса не менее актуальна. Обе отрасли имеют немало претензий друг к другу. Нередко гостиницы терпят убытки вследствие того, что туроператоры, предварительно бронирующие места для туристических групп, не всегда выкупают такие гостиничные места. Выставить номера повторно на продажу становится невозможным, так как отказ от бронирования происходит слишком поздно. Чтобы минимально подвергаться рискам и форс-мажорным обстоятельствам, вносятся специальные положения о предоплате, залоге, дополнительных гарантиях, что позволяет снизить финансовые потери при срыве сделки. Туроператоры также зачастую не оповещены о подтверждении своей заявки, так как гостиницы очень часто придерживают номера для разного рода мероприятий, предполагающих высокий спрос на гостиничные услуги.

Так же необходимо разработать концепцию развития рынка гостиничных услуг, в которой предусматривались бы возможные проблемные ситуации и способы их решения. Гостиничная индустрия очень бурно развивается в таких городах, как Москва и Санкт-Петербург, Сочи, Самара, Краснодар. Во многих других городах достаточно небольшой

ассортимент выбора гостиниц. Некоторые из них уже давно устарели. Их износ составляет более 60%. Эта задача решается административным путем, через инвестиции; либо совмещением обоих путей. Например, в Приморско-Ахтарском и Ейском районах Краснодарского края гостиничного сервиса не хватает. Хотя сегодня гостиничный бизнес в Краснодарском крае медленно, но верно набирает обороты.

Итак, предприниматели должны активно участвовать в решении таких вопросов, как улучшение качества предоставляемых гостиничных услуг, повышение квалификации работающего персонала, создание прозрачности и доступности информации об осуществляемой деятельности, направленной на потребителя услуги. Также важным фактором является мотивационное стимулирование труда сотрудников и привлечение молодых специалистов к работе.

Таким образом, гостиничная индустрия представляет собой сложную, комплексную сферу профессиональной деятельности, направленной на удовлетворение потребностей клиентов (туристов, деловых людей). Она развивается за счет совокупности многообразных факторов, формирующих конкурентоспособность предприятия. Индустрия гостеприимства требует постоянного анализа и аккумуляции информации о целевых рынках, о собственных перспективах и возможностях, проблемах и об их устранении.

### **Список используемой литературы:**

1. *Уокер Дж.Р.* Управление гостеприимством: учеб. пособие. М.: Юнити-Дана, 2012. 880 с.
2. *Шоул Дж.* Первоклассный сервис как конкурентное преимущество: учеб. пособие. М.: Альпина Паблишер, 2011. 338 с.
3. *Савицкая Г.В.* Анализ эффективности деятельности предприятия. Методологические аспекты: учеб. пособие. М.: Новое издание, 2012. 177 с.

4. *Скобкин С.С.* Стратегия развития предприятий индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие. М.: Магистр, 2010. 575 с.

5. *Ляпина И.Ю.* Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник. М.: Академия, 2007. 208 с.