

ПЕРСПЕКТИВЫ И ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА В РЕСПУБЛИКЕ КАРЕЛИЯ (ИТОГИ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА)

А. А. Томчик, О. В. Толстогузов

Статья посвящена результатам исследования гостиничного хозяйства приграничных городов (Сортавала, Питкяранта, Костомукша) и г. Петрозаводск – центры сосредоточения основного туристского потенциала республики, а также итогам совместного российско-финского проекта «Обучение гостиничного персонала Республики Карелия на основе европейских стандартов». Проведен анализ общего состояния гостиничного рынка и уровня гостиничного обслуживания приграничных городов Карелии и г. Петрозаводска, выявлены на основании сравнения с туристическим бизнесом Финляндии проблемы, требующие незамедлительного решения. Наиболее важной проблемой развития туристического бизнеса в Карелии является отсутствие квалифицированного персонала. Для решения проблем необходимо создать систему непрерывного профессионального образования в сфере гостеприимства, соответствующего мировым требованиям.

Туризм является мировым бизнесом (третья по доходности отрасль мировой экономики). Это динамичная, одна из немногих устойчиво развивающихся сфер экономики Республики Карелия. Так, по официальным данным (Минэкономразвития Республики Карелия), в 2004 г. Карелию посетили 1,5 млн. туристов.

Как правило, к числу основных показателей развития туризма относят *степень развитости туристской инфраструктуры*, которая выступает в качестве комплексного показателя (при этом основное внимание уделяет развитию средств размещения) [1]. По данным последних лет развитие гостиничного бизнеса является опережающим по динамике роста доходов даже на фоне бурно развивающейся всей отрасли. Это наглядно подтверждает сопоставление величин объемов туристическо-экскурсионных услуг и услуг предприятий гостиничного комплекса Республики Карелия на протяжении последних лет.

На рубеже XX века для Республики Карелия было характерно полное несоответствие материальной базы существующих средств размещения требованиям, сложившимся на международном рынке туруслуг. В частности наблюдалось уменьшение количества гостиниц и уменьшение номерного фонда (по сравнению с 1996 г. почти в два раза) [1]. В ремонте и реконструкции нуждалось до 90% существующего номерного фонда. Однако, благодаря приросту объема инвестиций (72%), в 2001–2004 гг. активизировалось строительство и реконструкция на территории практически всей республики. Тем не менее, обеспеченность Карелии номерным фондом оценивается лишь в пределах 30-35% от необходимого уровня.

Для анализа (в рамках исследования, проводимого совместно с финской стороной) ситуации на гостиничном рынке Республики Карелия были выбраны приграничные города Карелии (Сортавала, Питкяранта, Костомукша) и г. Петрозаводск – центры сосредоточения основного туристского потенциала республики. Существующее на данный момент предложение исчисляется, в общей сложности, в количестве примерно 800 номеров и 1700 спальных мест. Большинство гостиниц являются частной собственностью российских компаний и управляются ими, в связи с тем, что на рынке отсутствуют международные гостиничные брэнды. Менее 10% номерного фонда принадлежит муниципалитету. Средний возраст гостиниц – 14 лет. В основном, состояние номерного фонда оценивается как удовлетворительное и представлено номерами I категории. Кроме того, качество обслужива-

ния в муниципальных гостиницах (особенно в районах республики) остается на крайне низком уровне. [1, 2]

Проведенное исследование гостиничного хозяйства приграничных городов и столицы республики также показало, что средняя заполняемость в 2004 г. составила приблизительно 55%, средняя цена за номер – 1400 рублей/сутки, средний срок проживания – 2 дня. Спрос генерируется российскими бизнесменами и иностранными туристами. В приграничных районах Карелии большинство гостиниц не принимают кредитные карточки и отсутствуют тарифы для постоянных клиентов, но существует бесплатная система бронирования по телефону. При этом в Петрозаводске практически во всех гостиницах принимают кредитные карточки и существует система бронирования по телефону, факсу и Интернету. Скидки для постоянных клиентов существуют в основном в небольших отелях высокого уровня обслуживания.

Ближайшие точки питания находятся непосредственно на территории 85% гостиниц. Для деловых встреч возможна аренда конференц-зала (45% гостиниц). Паркинг и сауны предоставляют 66% гостиниц. Услуги парикмахерской и прачечной предлагают 33% и 66% гостиниц соответственно. Фитнес-центр оборудован на территории 1 гостиницы Республики Карелии.

Общее состояние гостиничного рынка и уровня гостиничного обслуживания приграничных городов Карелии и г. Петрозаводска можно охарактеризовать (в сравнении с туристическим бизнесом Финляндии [2]): перечислением основных проблем, требующих незамедлительного решения, таких как:

- ограниченное предложение предприятий гостиничного комплекса;
- предложение гостиниц отличается наличием небольшого номерного фонда среднего класса с ограниченным набором дополнительных услуг;
- острый недостаток отелей 2 и 3 звезд с международным уровнем обслуживания, наиболее востребованных туристами;
- недостаточный уровень развития инфраструктуры (помимо гостиничного фонда);
- недостаточный уровень маркетинга, особенно рекламно-информационной деятельности;
- острый недостаток подготовленного, квалифицированного, профессионального персонала.

Безусловно, главным условием того, чтобы объекты туристской инфраструктуры работали с максимальной отдачей, а туристский потенциал республики развивался, необходимо создать систему непрерывного профессионального образования в сфере гостеприимства, соответствующего мировым требованиям.

Таким образом, как показали проведенные исследования (основанного на сравнении туристического бизнеса Финляндии и Карелии [2]), одной из важных проблем развития туристического бизнеса в Карелии является **отсутствие квалифицированного персонала**. Поскольку это системная проблема, то ее решение заключается в создании системы подготовки и переподготовки квалифицированных кадров, соответствующих мировым требованиям к обслуживанию персонала. Первым шагом в создании данной системы является совместный проект Карельского Ресурсного Центра общественных организаций, университета Savonia Polytechnic (Куопио, Финляндия) и ЗАО «Интеротель» (Петрозаводск) **«Обучение гостиничного персонала Республики Карелия на основе европейских стандартов»**, финансируемого Европейской комиссией [2]. Главной целью проекта являлось разработка и внедрение эффективной модели обучения персонала гостиниц, которая впоследствии будет способствовать повышению качества обслуживания в гостиничном бизнесе. Кроме того, проект направлен на повышение профессионального уровня менеджеров и служащих гостиниц, а также преподавателей образовательных учреждений, работающих в

сфере туристического и гостиничного бизнеса. Партнерами проекта выступили также Министерство экономического развития Республики Карелия, Карельский Институт Туризма филиала Российской Международной Академии Туризма.

На первом этапе в рамках проекта было проведено исследование, целью которого являлось изучение уровня профессиональной подготовки персонала гостиниц Республики Карелия. Основным методом исследования стало анкетирование руководителей, менеджеров, администраторов и технического персонала гостиниц республики. Кроме того, изучение уровня профессиональной подготовки персонала гостиниц было основано и на личных встречах со служащими гостиниц. В опросе приняло участие 15 гостиниц Петрозаводска, Сортавалы, Питкяранты и Костомукши. В результате опроса были получены следующие данные:

- средний возраст работников гостиничной отрасли составляет 37 лет;
- средний стаж работы в гостиничном бизнесе – 5.7 лет;
- около 40% имеют высшее образование, чуть более 38 % - среднеспециальное, 22% среднее полное и среднетехническое;
- лишь 5% всех опрошенных имеют дополнительное образование, связанное с гостиничным бизнесом; при этом большинство опрошенных испытывают потребность в получении дополнительного образования в сфере гостеприимства;
- 48% персонала гостиниц Республики Карелия владеют навыками работы на ПК, 12% из которых оценивают свой уровень как выше среднего;
- 47% говорят на иностранном языке (английский, финский, немецкий, карельский, турецкий).

При этом для работы в туристической сфере необходимы следующие навыки [2, 3]:

- теория общения и общественные науки (иностранные языки, а также умение свободно общаться с клиентами разных стран и культур; навыки маркетинга; навыки работы на компьютере; сотрудничество и формирование заинтересованного сетевого сообщества);
- теория развития творческих способностей (все время должны предлагать новые идеи и продукты. В этом процессе должен принимать участие весь штат турфирмы.);
- теории коммерческой деятельности (бухгалтерский учет, ценообразование, правоведение, налогообложение, бизнес-планирование и т.д.).

На втором этапе проекта преподаватели из Карельского Института Туризма филиала Российской Международной Академии Туризма прошли обучение в г. Куопио на базе политехнического университета Савония и ознакомились с современными технологиями обучения гостиничного персонала на основе Европейских стандартов. Полученные знания и опыт помогли разработать и внедрить новую образовательную программу для гостиничного персонала. На основе материалов, полученных в ходе обучения в Финляндии, в ноябре 2004 г. состоялись обучающие семинары «Менеджмент гостиничных услуг» и «Технология уборочных работ в гостинице» для персонала гостиниц Петрозаводска, Сортавалы, Костомукши и Питкяранты. [2]

На завершающем этапе работы над проектом разработаны рекомендации [2], которые знакомят менеджеров гостиниц с европейскими требованиями к квалификации гостиничного персонала и представляют европейский уровень предлагаемого обслуживания. Итогом проекта стало распространение полученных рекомендаций среди менеджеров гостиниц, директоров образовательных учреждений и представителей местных властей, работающих в сфере туризма.

Таким образом, главным условием того, чтобы туристский потенциал республики развивался, необходимо создать систему непрерывного профессионального образования в

сфере гостеприимства, соответствующего мировым требованиям. Поэтому наряду с расширением туристических возможностей региона, целью развития туризма (туристического бизнеса, инфраструктуры туризма) в Республике Карелия должно быть совершенствование системы подготовки туристских кадров.

Рассмотрим далее предпосылки для создания системы непрерывного образования туристских кадров в Республике Карелия. В первую очередь, это наличие уникального культурного наследия и природных богатств, что дает хорошие основания для дальнейшего развития туризма. Происходит улучшение инвестиционного климата, интенсификация торговли и рост деловой активности (в том числе приграничной торговли). При этом происходит рост популярности России и Карелии на мировом туристическом рынке (в том числе вступление России во Всемирную туристскую организацию).

Кроме того, в последнее время существенно возросла роль международных контактов в данной области на уровне региональных органов власти, ответственных за развитие туризма, ученых, лидеров туристского бизнеса и общественных организаций.

В свою очередь, анализ гостиничного обслуживания, обучающие семинары для персонала гостиниц и разработанные рекомендации послужили хорошим началом для ее создания и консолидации усилий всех тех, кто заинтересован в дальнейшем устойчивом развитии туризма и экономики региона в целом.

Литература

1. Отчет о выполнении научно-исследовательской работы «Экономический мониторинг туристско-рекреационного потенциала Республики Карелия и реального уровня его использования». – Петрозаводск, 2003.
2. Рекомендации для менеджеров гостиниц. - Kuopio: Savonia Polytechnic, 2004.
3. Уокер Д. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТИ, 1998.