

**АБРОСЬКИНА Е. С.**

**К ВОПРОСУ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА  
В РЕГИОНАХ ПРИВОЛЖСКОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА**

**Аннотация.** Статья посвящена развитию гостиничного хозяйства в регионах Приволжского федерального округа. Изучены теоретические основы формирования и развития гостиничного хозяйства.

**Ключевые слова:** Приволжский федеральный округ, туризм, гостиничное хозяйство, услуги, предпринимательская деятельность.

**ABROSKINA E. S.**

**ON DEVELOPMENT OF HOTEL FACILITIES  
IN THE REGIONS OF THE VOLGA FEDERAL DISTRICT**

**Abstract.** The article is devoted to the development of the hotel industry in the regions of the Volga Federal District. The theoretical foundations of the formation and development of the hotel industry have been studied.

**Keywords:** Volga Federal District, tourism, hotel industry, services, entrepreneurial activity.

Гостиничное хозяйство является важной составляющей региональной экономической инфраструктуры. Многие ученые отмечают тот факт, что гостиничный сектор призван содействовать достижению комплекса задач, направленных на решение существующих социальных проблем с целью обеспечения благосостояния населения и повышения уровня жизни населения, включая создание новых рабочих мест, повышение уровня и качества обслуживания, повышение уровня доходов жителей регионов, обеспечение большого притока иностранных и отечественных туристов. Гостиничное хозяйство содержит в себе различные вопросы макроуровня, в том числе отсутствие комплексной стратегии развития и соответствующей политики в отрасли, несовершенство нормативно-правовой базы, слабая бухгалтерская отчетность в отношении хозяйствующих субъектов, неудовлетворительный уровень качества гостиничных услуг.

Гостиничное хозяйство является важной составляющей туризма. Отечественный и международный туризм всегда связан с развитием материально-технической базы, качественными характеристиками обслуживания. Именно гостиничное хозяйство выполняет одну из самых главных функций в туризме: обеспечение туристов современным жильем и комплексом бытовых услуг. Здесь важно установить сущность понятия «гостиничное хозяйство».

Для того чтобы в полной мере понять данное определение, необходимо обратить внимание на эффективность деятельности развития материально-технической базы в этой отрасли, а также возможность удовлетворения потребностей туристов. Словарь И. В. Даля отмечает, что гостиница – постоялый двор, либо дом, а также помещение для приезжих с питанием. Марсель Готье определял гостиничное хозяйство как деятельность, которая предлагает определённые услуги и блага, обеспечивающие туриста необходимыми условиями существования, а именно размещением и питанием. Автор пояснял, что это, прежде всего, касается тех услуг, в которых турист имеет необходимость во время своего путешествия за пределами своего постоянного места жительства. Поездки могут осуществляться как с деловыми целями, так и с культурно-познавательными [3].

Существует также определение Всемирной Туристской Организации, в котором способ размещения – любой объект, который регулярно, либо эпизодически предоставляет туристам место для ночёвки. Это определение носит рекомендательный характер и может иметь различные интерпретации. В данном случае отель рассматривается как классический тип размещения, который характеризуется различными признаками. К таким признакам относится номерной фонд, набор обязательных и дополнительных услуг и т. д. [7].

К дополнительным услугам, прежде всего, относится организация и обслуживание деловых встреч, конференций, различных мероприятий, в том числе спортивных, медицинских и др. Иногда средство размещения расширяет свои дополнительные услуги, которые относятся к другой отрасли: например, это могут быть услуги ресторанного типа. Дополнительно услуги можно разделить на различные группы: в первую группу можно отнести услуги, которые обеспечивают комфортное пребывание гостей в средстве размещения. Также сюда можно отнести коммунально-бытовые услуги, к которым относятся стирка, глажка, ремонт одежды и обуви, часов и т. д. Выделяют ещё и дополнительно услуги бронирования мест в различных учреждениях, заказ билетов и др. Немаловажными услугами в этой группе являются автотранспортные услуги, прокат различного инвентаря, а также хранения ценных вещей [5].

Ко второй группе можно отнести услуги по представлению информации о районе, в котором пребывает турист. Здесь может идти речь об организации экскурсий, различных встреч, участие в торжествах и других мероприятиях.

К третьей группе относят услуги, которые предусматривают повышение комфорта непосредственно в гостиничном номере. Сюда относится питание, установка различного дополнительного оборудования и прочее.

К четвёртой группе относятся услуги, которые связаны с удовлетворением индивидуальных предпочтений гостей: различных известных деятелей искусства,

спортсменов, бизнесменов. В качестве услуг может представляться пользование музыкальными инструментами, спортивными орудиями, здесь же предоставляются услуги личных индивидуальных экскурсоводов, переводчиков, секретарей и т. д. [2].

Наличие дополнительных услуг у гостиницы и аналогичного средства размещения является показателем её высокого уровня, а также способствует комфортному пребыванию гостя, позволяет ему максимально почувствовать себя комфортно вне дома. Именно поэтому дополнительным услугам в каждом средстве размещения должно уделяться должное внимание. Перечень дополнительных услуг может постоянно расширяться, при этом, не теряя качества и оставаясь на высоком уровне.

При выборе гостиницы клиенты хотят видеть в ней те услуги, которые им нужны, а также внешний вид самой гостиницы. Но есть и такие, которым важно количество звезд, которые гостиница имеет. Ими принято отмечать величину предоставляемого сервиса.

В Российской Федерации распространилась система «звезд», где высшая категория обозначена пятью звездами, а самая низкая – одна или «без звезд».

При разработке стандартов предоставления услуг, в качестве основы, приняты критерии оценки звездности Всемирной туристической организации. Обязательные критерии оценки гостиницы:

- уровень безопасности гостей и сохранность их вещей;
- умение оказывать первую медицинскую помощь;
- соответствие требованиям нормам санитарии и гигиены.

Итак, к категории гостиниц без звезд относят мини гостиницы, гостевые дома, хостелы. Как правило, они предоставляют довольно ограниченный перечень услуг. У таких объектов всего лишь два обязательных требования – это вывеска на здании и наличие аварийного освещения и холодной воды.

В гостиницах с одной звездой стоимость проживания обычно низкая. Они, чаще всего, расположены за пределами основных транспортных маршрутов. Номера в таких гостиницах небольшие по площади, в них также имеются санузлы.

Категория отелей две звезды включает гостиницы с меньшим набором услуг, которые нужны для комфортного проживания. В таких гостиницах имеются телевизор и кондиционер, душ и туалет, а также должны быть свои кафе или рестораны.

Гостиницы с тремя звездами являются, пожалуй, самой многочисленной категорией. Чаще всего они расположены довольно удобно для туристов с точки зрения достопримечательностей и транспортной доступности. В таком отеле предоставляются все услуги, что есть и в двухзвездочной гостинице, но и ко всему этому имеется холодильник,

телефон, мини-бар. Здесь уже обязательно имеется собственный ресторан, парковка, по возможности и бассейн.

И последнее, категория отелей с четырьмя и пятью звездами. Несомненно, здесь уже имеется швейцар. В таких гостиницах, люди, которые заселяются имеют достаток выше среднего и уровень сервиса рассчитан на это. Несомненно, данные гостиницы расположены в центре города или на первой линии пляжных курортов.

Номера в этих отелях достаточно просторные со всем необходимым сервисом. В дополнение ко всему вышесказанному, здесь имеется свой личный сейф, часто можно увидеть биде, тренажерный зал, корт или бассейн, конференц-зал и другое.

Пятизвездочные гостиницы часто входят в большую сеть знаменитых гостиничных брендов. В ресторанах таких отелей имеются различные виды кухни. Гостям предлагается бесплатный трансфер, несколько магазинов на территории гостиницы, прачечные, СПА-салоны и другое. А если гостиница расположена в курортной зоне, то гости могут отдыхать на собственном пляже.

Стоит заметить, что у всех гостиниц есть общие критерии, например, ежедневная уборка, вызов скорой и другое.

В состав Приволжского федерального округа (далее ПФО) входит 14 субъектов РФ, он является довольно населенным округом: здесь сконцентрировано свыше 20,0 % населения Российской Федерации. Приволжский федеральный округ располагает значительным потенциалом для развития туризма, а именно на его территории размещено более 18 тыс. объектов культурного наследия народов Российской Федерации (из которых 45,5 % – объекты федерального значения, 48,3 % – регионального и 6,2 % – местного значения), более 330 музеев, около 1300 театров [4].

Наибольший объем туристского потока ПФО обеспечивает Республика Татарстан: на нее приходится 27,0 % (3,10 млн, прирост к уровню 2017 г. 6,9 %) всего туристского потока округа. В топ-5 регионов ПФО по величине суммарного туристского потока в 2018 г. вошли также Оренбургская область (1,49 млн, прирост к уровню 2017 г. – 1,0 %), Нижегородская область (1,45 млн, прирост к уровню 2017 г. – 5,0 %), Республика Башкортостан (1,08 млн, прирост к уровню 2017 г. – 4,9 %) и Самарская область (0,84 млн, прирост к уровню 2017 г. – 4,6 %) [1].

Рост туристского потока на 18,1 % (1,76 млн туристских поездок) в 2017 г. обеспечил положительную динамику вытекающих показателей развития туристской отрасли Приволжского федерального округа [6]:

- по сравнению с уровнем 2017 г. количество туристских размещений в коллективных средствах размещения в 2018 г. увеличилось на 5,8 %;

- по итогам 2018 г. число туристских компаний выросло на 16,7 % в регионах ПФО;
- занятость в туристических фирмах в 2018 г. в целом соответствует уровню 2017 г.;
- суммарный объем платных туристских услуг в 2018 г. увеличился на 2,0 %.

Объективно туризм не является основным видом экономической деятельности для ПФО, вклад туризма в ВРП регионов варьирует в диапазоне 0,2–3,2 %, а среднее значение показателя по округу в 2017 г. составило 1,4 %. Суммарный объем валовой добавленной стоимости туристской индустрии субъектов ПФО по итогам 2018 г. составил 68,71 млрд руб., что на 3,0 млрд руб., или на 4,2 % меньше, чем в 2017 г. Основным объемом обеспечивает Оренбургская область (26,33 млрд. руб.), значительные показатели были достигнуты на территории Республики Башкортостан (17,90 млрд. руб.) и Нижегородской области (13,45 млрд. руб.) [6].

Более 54,0% от общего количества гостиниц и аналогичных средств размещения ПФО сосредоточено на территории трех регионов: Нижегородской области (21,1%), Республики Татарстан (19,9%) и Самарской области (13,0%). Эти же регионы аккумулируют свыше 60,0% от общего количества специализированных средств размещения. Меньше всего коллективных средств размещения в округе действовало на территории Республик Мордовия и Марий Эл.

Можно сделать вывод, что современное гостиничное хозяйство – особая сфера предпринимательской деятельности, которая ориентирована на обслуживание туристов. Оно занимает основное место в международном туризме. Об этом удостоверяет многовековая история гостиничного хозяйства, которое с незапамятных времён являлось значимой составной частью сферы услуг и играло важную роль в оказании туристических услуг и оказанию «гостеприимства». Первоначально под гостиничным хозяйством подразумевалась хозяйственная деятельность, которая предоставляла услуги по размещению. Но на данный момент, как во всем мире, так и в Приволжском федеральном округе, в связи с тем, что услуги расширяются и развиваются начали возрастать и требования клиентов. География гостиничного хозяйства во многом зависит от размера этого сектора туризма и качества предлагаемых помещений и услуг в ней.

В тех регионах, где рекреационное хозяйство является лидирующей отраслью, отмечается наибольшая насыщенность объектов гостиничного хозяйства. Данный показатель также зачастую не зависит от уровня экономического развития того или иного региона ПФО. Стоит отметить, что основная часть регионов России вообще имеет низкие показатели насыщенности рынка услуг коллективными средствами размещения. Но, в то же время, имеется ряд перспективных направлений, которые будут способствовать развитию данной

отрасли. Это и диверсификация сервисной деятельности и кластеризация в сфере данного вида предпринимательства и повышение качества оказываемых услуг.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Доклад о состоянии и развитии туризма в Российской Федерации в 2017 году. – М.: М-во культуры Рос. Федерации, 2017. – 220 с.
2. Ефремова М. В., О. В Чкалова Состояние региональных рынков гостиничных услуг в России [Электронный ресурс] // Экономический анализ: теория и практика, 2016. – №3 (450). – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sostoyanie-regionalnyh-rynkov-gostinichnyh-uslug-v-grossii> (дата обращения 15.05.2021).
3. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 368 с.
4. Немковский Б. Л., Элиарова Т. С. Тенденции развития индустрии гостеприимства в России [Электронный ресурс] // Вестник РМАТ, 2011. – №3 (3). – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-razvitiya-industrii-gostepriimstva-v-grossii> (дата обращения 20.05.2021).
5. Об утверждении Плана мероприятий по реализации Стратегии туризма РФ на период до 2020 года [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства Рос. Федерации от 11.11.2014 № 2246-р. – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».
6. Статистические данные по РФ в период 2009–2017 годы [Электронный ресурс]: Официальный сайт Федерального агентства по туризму. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/statisticheskie-dannye-po-rf-2018/> (дата обращения 20.04.2021).
7. Территориальная организация туризма в Республике Мордовия: монография / Н. А. Емельянова, М. А. Жулина, А. С. Карасев и др. – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2017. – 272 с.