

## ПРИАНГАРЬЕ – ТЕРРИТОРИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ГОСТЕПРИИМСТВА

В статье обозначены проблемы и перспективы развития Приангарья как территории профессионального гостеприимства. В перечне этих факторов отмечена значимость международного сотрудничества с целью развития профессионального гостеприимства и удовлетворения потребностей туристов, прибывающих в Приангарье из соседних стран.

*Ключевые слова:* индустрия туризма и гостеприимства, профессиональное гостеприимство, гостиничный рынок, конкурсы профессионального мастерства, профессиональное сообщество отельеров, подготовка и повышение квалификации специалистов.

I.Yu. Kalinina

## IRKUTSK REGION – THE TERRITORY OF PROFESSIONAL HOSPITALITY

In this article are formulated the problems and prospects of professional hospitality development in Irkutsk region. In the list of these factors is importance factor of international cooperation in order to develop professional hospitality and meet the needs of guests from neighboring countries.

*Keywords:* tourism and hospitality industry, professional hospitality, hotel market, competitions of professional skills, professional community of hoteliers, training and professional development of specialists.

Бесспорным является тот факт, что развитие туризма в Приангарье – актуальная тема сообщений средств массовой информации, государственных документов, экономических и статистических отчетов и научных публикаций. Создание туристского продукта, качество которого гарантируется и обеспечивается всеми участниками процесса его формирования – важная задача, решением которой занимаются как туристские компании, гостиницы, так и государственные органы. При создании туристского продукта гостиницы играют важную роль, обеспечивая комфортное проживание гостей, прибывающих на данную территорию с различными целями. Гостеприимство региона считается одним из факторов его инвестиционной привлекательности.

С целью доказательства состоятельности тезиса, обозначенного в названии статьи, обозначим и решим ряд задач:

1. Краткий обзор научных исследований гостеприимства, как профессионального понятия.
2. Дефинирование понятия «профессиональное гостеприимство».
3. Характеристика гостиничного рынка Приангарья.
4. Анализ показателей профессионального гостеприимства на примере гостиничного рынка Приангарья.

Ряд современных публикаций, где встречается термин гостеприимство, условно можно разделить на три группы: первая группа – статьи экономические, в них термин «гостеприимство» используется в сочетании с терминами «индустрия», «сфера», «предприятие». И уже для предприятия гостеприимства предлагаются концепции успешного развития, управления конкурентоспособностью, управления качеством производственных процессов (Е.А. Джанджугазова, А.П. Ковальчук, С.С. Скобкин).

Авторы едины во мнении, что применение экономических механизмов, стратегий и концепций, используемых в деятельности коммерческих предприятий, должно учитывать особенность предприятий гостеприимства. Эта особенность заключается в проявлении гостеприимства во всех производственных, маркетинговых и управленческих процессах. Вторая группа исследований, опубликованная в статьях и книгах, носит философский характер (Ю.В. Ватолина, Ж. Деррид, И.В. Шугайло). В этих работах демонстрируется, «с одной стороны, поворот от понимания гостеприимства как исключительно этнографического факта или этикетного эпизода к понятию различного рода социальных, социокультурных аналитических штудий; с другой стороны, тема гостеприимства оказывается плотно втянутой в обсуждение миграции» и получает политическую окраску [4, с. 13]. Третья группа публикаций встречается на протяжении последних десяти лет. В них рассматривается объем понятия «индустрия гостеприимства» (Е.В. Лунева, Е.А. Панфилова, Е.О. Пахомчикова и др.). В публикации 2018 г. Панфилова выделяет восемь теоретических подходов к определению понятия «индустрия гостеприимства» [8].

И.В. Зорин и В.А. Квартальнов предлагают следующее определение: «Гостеприимство есть гармоничное сочетание производства туристских услуг, комфортности среды отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта» [6, с. 47]. По нашему мнению, данное определение наиболее точно отражает основное содержание, процесса производства услуг на предприятиях индустрии гостеприимства. В независимости от того какие потребности гостя удовлетворяются (в отдыхе, еде, досуге) на том или ином предприятии гостеприимства, гостю обеспечиваются физический комфорт, социально-психологический комфорт и безопасность с соблюдением принципов гостеприимства: уважение, достоинство, щедрость и любезность.

Проявление гостеприимства в каждом производственном процессе обслуживания гостей должно закрепляться в стандартах обслуживания, разработанных для каждого отдельного предприятия с учетом его особенностей, но соответствующих общепринятым нормативным документам сферы гостеприимства. Стандарты процессов обслуживания необходимы для обеспечения качества и эффективности производства услуг гостеприимства. Подобный подход к организации процесса обслуживания совпадает с формулировкой профессионализма. Философский словарь трактует профессионализм как систематическое овладение определенной субкультурой, соответствующей форме деятельности. Включает квалификацию, ответственность, этику, этикет, навыки, личностное знание и т.д., стремление к поддержанию на определенном уровне эффективно-

сти деятельности, ее повышение [9]. Профессионализм – систематическое, эффективное выполнение действий (деятельности). Таким образом, профессиональное гостеприимство можно дефинировать как стандартизированный процесс производства услуг гостеприимства, направленный не только на удовлетворение потребностей гостей, а на предвосхищение их ожиданий от обслуживания, обеспечивающий физический, социально-психологический комфорт и безопасность.

Стоит отметить, что профессионализм может быть отмечен как у отдельного сотрудника, так и у предприятия в целом. А совокупность предприятий, большинство сотрудников которых являются профессионалами, создают территорию профессионального гостеприимства. Прежде чем перейти к анализу показателей, характеризующих профессиональное гостеприимство на всех уровнях индустрии, представим краткий обзор гостиничного рынка Приангарья, на примере которого далее будут рассмотрены эти показатели.

По информации Иркутского филиала Российской гостиничной ассоциации на сегодняшний день в городе работают 56 гостиниц, и планируется открытие 8 гостиниц до конца 2018 г. Данные не опубликованы, но были озвучены на очередном бизнес-завтраке Иркутского филиала РГА в апреле 2018 г.

Таблица 1 составлена по материалам международной интернет-системы бронирования отелей «Booking.com» [11]. Рынок гостеприимства Приангарья в количественном выражении характеризуется следующим образом.

Таблица 1

Количество средств размещения в Приангарье по состоянию на 30.08.2018 г.

Территория	Общее количество СР	В том числе	
		количество КСР	количество отелей
Ангарск	114	25	8
Байкальск	38	22	8
Братск	19	4	3
Иркутск	473	149	88
Листвянка	80	58	26
Сахюрта	113	24	2
Слюдянка	71	15	2
Хужир	87	38	21
Итого	995	335	158

Источник: [11]

В столбце «Количество СР» представлено количество средств размещения (далее СР) коллективного (далее КСР) и индивидуального (далее ИСР) типа. Количество ИСР меняется ежедневно. Стоит отметить, что в настоящее время предоставление услуг временного размещения туристов как в КСР, так и в ИСР признано на государственном уровне. Как бы не подвергалась критике деятельность ИСР со стороны гостиничного бизнеса, их существование и состоятельность доказаны организацией размещения болельщиков Чемпионата мира по футболу – 2018.

«В современных условиях потребности туристов весьма дифференцированы, что проявляется, в частности, в развитии различных форм туристических приключений в зависимости от основной цели путешествия. Это в ряде случаев

делает ИСР привлекательными для туристов с позиции локации и получения полезности (социально-значимые коммуникации, аутентичный опыт)» [5, с. 31].

По данным отчета Агентства по туризму Иркутской области за январь-июнь 2018 г. На конец первого полугодия 2018 г. на территории Иркутской области функционировало 515 коллективных и иных средств размещения, в том числе 14 – классифицированных, из которых 6 получили категорию в 2018 г. Из 14 КСР категорию «четыре звезды» получили три КСР, категорию «три звезды» – пять, категорию «две звезды» – четыре, категорию «без звезд» – две [7].

Таким образом, рассмотрев данные о количестве гостиниц и их категориях в трех источниках: в отчете Агентства по туризму Иркутской области за первое полугодие 2018 г., в информационной справке Иркутского филиала РГА и на сайте международной интернет-системы бронирования отелей «Booking.com», отмечаем, что не совпадает и количество средств размещения, и сведения о категориях.

Точные данные о количестве КСР и их соответствии категориям появятся после 1 января 2021 г. согласно Федеральному закону от 05.02.2018 г. № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации «Об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии». Федеральный закон вступает в силу с 1 января 2019 г. Новые требования будут вводиться поэтапно: с 1 января 2019 г. – для крупных гостиниц с номерным фондом более 50 номеров; с 1 января 2020 г. – для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров и с 1 января 2021 г. – в отношении всех гостиниц [1].

Кратко охарактеризовать сегодняшний рынок гостеприимства Приангарья можно следующим образом. 16 КСР принадлежат трем крупным местным компаниям, которые ведут свой бизнес в сфере туризма. Два КСР работают под международными брендами, а большинство КСР являются частными компаниями с различными организационно-правыми формами: ИП, ООО, ОАО.

Компания «Гранд Байкал» была создана в мае 2002 г. Главные направления деятельности – туризм, гостиничный бизнес и услуги санаторно-курортного лечения. В собственности и управлении компании находятся следующие коллективные средства размещения:

1. Отель Байкал Бизнес Центра.
2. Санаторий «Электра».
3. База отдыха и детский оздоровительный лагерь «Звездный».
4. Отель «Гранд Байкал» (г. Байкальск).
5. Горнолыжный курорт «Гора Соболиная».
6. Бизнес-отель «Дельта».
7. База отдыха «Зама» (Байкал, Малое море).
8. Центр охоты и туризма «Таловское» (Байкал).
9. Пансионат «Энергетик» (п. Нилова Пустынь).

Группа компаний «Истлэнд» – крупнейший туристический оператор Восточной Сибири, приоритетные направления в работе которой является форми-

рование транспортной инфраструктуры и развитие массового туризма на Байкале. В группу компаний «Истлэнд» входят Восточно-Сибирское речное пароходство, авиакомпания «Ангара», туристическая компания «Истлэнд», а также следующие коллективные средства размещения:

1. Отель «Иркутск».
2. Гостиница «Байкал» в центре отдыха «Истлэнд».
3. База отдыха «Байкальские Дюны».

Ассоциация «Байкальская Виза» – крупная, динамично развивающаяся компания. Более 10 лет работает в гостинично-ресторанной и туристической отрасли Иркутска и Иркутской области. Следующие коллективные средства размещения принадлежат этой компании:

1. Отель «Звезда».
2. Отель «Европа».
3. Парк-отель «Белый соболь» (г. Байкальск).
4. Отель «Маяк» (п. Листвянка).

Несколько гостиниц находятся в государственной собственности, например:

- гостиница «Русь» и база отдыха «Мандархан» в региональной собственности;
- гостиница «Дом Европы» в муниципальной собственности;
- гостиница «Академическая» в федеральной собственности РАН.

На рынке гостиничных услуг Иркутска представлены два известных международных бренда. Отель Ибис Иркутск Центр (2017) является полноправным членом гостиничной цепи Ибис, которая входит в гостиничную группу Ассог. Отель Марриотт Кортярд Иркутск Сити Центр (2012) работает по договору франшизы с компанией Marriott International.

По состоянию на 30.08.2018 г. следующие КСР соответствуют категориям, обозначенным в Приказе Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Данные в табл. 2 сформированы по информации Министерства культуры РФ, представленной на сайте <http://классификация-туризм.рф> [10].

Таким образом, если считать соответствие гостиницы той или иной категории, обозначенной в Порядке классификации гостиниц, официальным подтверждением профессионализма предоставляемого гостеприимства, то на сегодняшний день только 3 % КСР Иркутской области имеют такой статус. Есть только два года, чтобы в разы увеличить этот показатель.

Однако не только соответствие государственным требованиям и стандартам делает предприятия индустрии гостеприимства профессиональными. В ряду показателей профессионализма сотрудников, предприятий и территории в целом можно выделить следующие факторы:

- наличие активного профессионального сообщества;
- участие в конкурсах профессионального мастерства;
- система подготовки и повышения квалификации кадров, согласованная в трехстороннем порядке: власть – отрасль – профессиональное образование.

Таблица 2

Количество и категории гостиниц в Приангарье по состоянию на 30.08.2018 г.

Категория	Название гостиницы					Количество гостиниц по категориям
Без звезд	Отель «Маяк»	Отель «Европа»	Гостиница «Русь»			3
Одна звезда						0
Две звезды	Гостиница «Воздушная Гавань»	Кемпинг-отель «Елочка»	Гостиница «7 дорог»	Гостиница «Прибайкальская»		4
Три звезды	Отель «Звезда»	Гостиница «Отель ibis Иркутск Центр»	Гостиница «Лазурный Берег»	Гостиница «Империя»	Гостиница «Союз»	5
Четыре звезды	Гостиница «Байкал – Северное море»	Апарт-отель «Иркутские берега»	Кортъярд Марриотт Иркутск Сити Центр	International Hotel Sayen		4
Пять звезд						0
Итого						16

Источник: [10]

Рассмотрим наличие, проблемы и перспективы развития этих факторов. Уже более десяти лет большинство гостиниц Иркутска и Иркутского района, а также некоторые СР Слюдянского района, а периодически и отдельные КСР других районов области участвуют в работе Иркутского филиала Российской гостиничной ассоциации.

Задачей организации является консолидация рынка гостеприимства Приангарья с целью повышения туристской и инвестиционной привлекательности территории. Эта задача решается путем проведения различных отраслевых мероприятий. Каждые два года проходит форум «Байкальское гостеприимство». Организаторами этого мероприятия по очереди выступают Приангарье и Бурятия. В 2018 г. Форум прошел в Улан-Удэ. В нем участвовала представительная делегация из Иркутской области. Иркутяне же до этого выступали организаторами Форума «Байкальское гостеприимство» в 2016 и 2012 гг. Это мероприятие не теряет своей актуальности и остается востребованным и у профессионалов, и у новичков гостиничного бизнеса, и у поставщиков, и партнеров отрасли. Сотрудники и руководители предприятий индустрии гостеприимства Приангарья получают возможность напрямую общаться с известными профессионалами отрасли. В 2016 г. на иркутской сцене ББЦ в панельной дискуссии сошлись С.Е. Колесников, Г.А. Ламшин, А.В. Процентов, А.Б. Волов, Е.Н. Гаранина, А.В. Галочкин. В работе каждого форума принимает участие вице-президент РГА В.И. Ефимов, эксперт по классификации гостиниц, участвующий в разработке отраслевых государственных документов.

Интересный формат делового общения «бизнес-завтрак» выбран для встреч руководителей гостиничных предприятий Приангарья. Бизнес-завтраки проходят один раз в два месяца в одной из гостиниц Иркутска. На встречах обсуждаются текущая загрузка КСР, проблемы отрасли, влияющие на нее, вопросы миграционного учета туристов, сотрудничество с партнерами и взаимодействие с органами власти, учебным заведениями. Подобные деловые мероприятия позволяют руководителям предприятий быть в курсе событий, происходящих в отрасли как на региональном, так и на федеральном уровнях.

Иркутский филиал РГА является организатором конкурсов профессионального мастерства. Цель этих мероприятий – повышение качества гостиничных услуг.

К числу задач относятся:

- усиление конкурентоспособности гостиничного продукта на российском и международном туристских рынках;
- повышение престижа работы в сфере гостеприимства;
- повышение квалификации работников;
- развитие профессиональных компетенций, а также творческой инициативы работников;
- обмен опытом в профессиональной среде;
- мотивация работников гостиничной индустрии региона к достижению наилучших результатов в своей деятельности;
- формирование позитивного общественного мнения в отношении профессий гостиничной индустрии.

Первый конкурс состоялся в 2012 г. В 2018 г. прошел четвертый конкурс. К сожалению, за шесть лет истории конкурсов число участников значительно не менялось, однако стабильность участия 30 % гостиниц в каждом конкурсе является положительным показателем развития профессионализма в отрасли.

В региональном конкурсе принимают участие победители внутрикорпоративных конкурсов. Традиционно конкурс проходит в трех номинациях: «Лучшая горничная», «Лучший администратор», «Лучший официант». Количество участников представлено в табл. 3.

Таблица 3

Количество участников конкурсов профессионального мастерства среди сотрудников гостиничных предприятий за период 2012–2018 гг.

Сотрудники гостиниц	Количество сотрудников			
	2012 г.	2013 г.	2016 г.	2018 г.
Администраторы	13	16	14	18
Горничные	13	16	8	14
Официанты	0	5	13	6
Итого участников	26	37	35	38

В последнее время конкурсы профессионального мастерства проводятся в соответствии с Приказом Ростуризма № 124-ПР-15 от 25.03.2015 г. «О Всероссийском конкурсе профессионального мастерства работников сферы туризма

«Лучший по профессии в индустрии туризма» [3]. Победители регионального конкурса участвуют во Всероссийском конкурсе. В 2016 г. в номинации «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы» участница из Иркутска заняла второе место.

Говоря о росте профессионализма в отрасли, нельзя обойти вниманием участие гостиниц в международном движении профессионалов WorldSkills. В октябре 2017 г. состоялся первый Межвузовский Чемпионат профессионального мастерства «Молодые профессионалы» WorldSkills Russia 2017. Отель «Звезда», отель «Европа», ООО «Парадор проджект», ГК «Байкал» Центра Отдыха «Истлэнд», гостиница «Русь» приняли активное участие в подготовке участников к конкурсным испытаниям. В мае 2018 г. во втором Вузовском Чемпионате профессионального мастерства «Молодые профессионалы» WorldSkills Russia 2018 в роли наставников выступали участники первого чемпионата. Стоит отметить, что они стали сотрудниками гостиничных предприятий города. В настоящее время участие сотрудников иркутских гостиниц в вузовских чемпионатах WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля» является примером тесного сотрудничества учебных заведений и работодателей в процессе подготовки кадров для отрасли.

В последние пять лет количество учебных заведений, осуществляющих подготовку для данной сферы, значительно сократилось. Если в 2013 г. в восьми вузах города Иркутска велась подготовка специалистов для туристской отрасли, то сегодня осталось всего четыре, и только в одном из вузов имеется десять бюджетных мест на направлении бакалавриата «Туризм». При этом заказ отрасли на подготовку кадров постоянно увеличивается. Агентство по туризму Иркутской области периодически обращается в вуз с предложениями о проведении программ повышения квалификации сотрудников предприятий гостеприимства. Этот заказ постоянно будет расти, так как согласно Порядку классификации гостиниц, который, как упоминалось ранее, поэтапно становится обязательным для всех гостиничных предприятий, периодичность повышения квалификации сотрудников должна составлять один раз в два года.

Стоит отметить интерес иностранных студентов, обучающихся в БГУ, к туризму, как направлению профессиональной подготовки. В период с 2016 г. по настоящее время сформированы и проходят обучение три группы китайских студентов по направлению бакалавриата «Туризм». Интерес к изучению туризма и гостеприимства в России обоснован с одной стороны растущим потоком туристов из Китая, с другой стороны желанием китайской стороны принимать гостей из России у себя в стране. Студенты во время учебы получают возможность изучить инфраструктуру туристского рынка региона и использовать эти знания в профессиональной деятельности. Определенная часть студентов из Китая направления бакалавриата «Туризм» профиля «Туристский и гостиничный бизнес» второго и третьего курса работают летом в туристских компаниях и получают опыт сотрудничества с предприятиями гостеприимства Приангарья.

Таким образом, ряд показателей профессионального гостеприимства территории может быть расширен путем включения в него такого направления как международный обмен опытом между предприятиями гостеприимства из со-



седних стран: Китая, Монголии и Кореи. Данное сотрудничество возможно развивать во всех трех выше указанных направлениях:

1. Профессиональные сообщества предприятий гостеприимства: обмен опытом между ассоциациями отельеров наших стран.

2. Конкурсы профессионального мастерства: приглашение в члены жюри представителей индустрии гостеприимства стран-соседей и разработка отельных конкурсных заданий с учетом специфики обслуживания туристов из этих стран.

3. Подготовка и повышение квалификации кадров для индустрии гостеприимства: развитие двустороннего сотрудничества в профессиональном образовании студентов и организация стажировок для сотрудников предприятий.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» [Электронный ресурс] : федер. закон РФ от 05.02.2018 г. № 16-ФЗ // СПС «Консультант Плюс».

2. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Электронный ресурс] : приказ Мин. культуры РФ от 11.07.2014 г. № 1215 // СПС «Консультант Плюс».

3. О Всероссийском конкурсе профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма» [Электронный ресурс] : приказ Ростуризма № 124-ПР-15 от 25.03.2015 г. // СПС «Консультант Плюс».

4. Ватолина Ю.В. Гостеприимство как антропологический феномен : дис. ... д-ра филос. наук / Ю.В. Ватолина. – 2014. – 13 с.

5. Даниленко Н.Н. Услуги индивидуальных средств размещения как объект исследования / Н.Н. Даниленко, О.А. Суранова // Бизнес. Образование. Право. – 2018. – № 2 (43). – 31 с.

6. Квартальнов В.А. Туризм / В.А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2012. – 47 с.

7. Отчет о деятельности агентства по туризму Иркутской области за первое полугодие 2018 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://irkobl.ru/sites/tour/report>.

8. Панфилова Е.А. Индустрия гостеприимства как структурный элемент сервисной экономики [Электронный ресурс] / Е.А. Панфилова // Научно-практический электронный журнал «Аллея Науки». – 2018. – № 1 (17). – Режим доступа: [http://alley-science.ru/\\_1\\_17\\_yanvar\\_2018](http://alley-science.ru/_1_17_yanvar_2018).

9. Электронный словарь Яндекс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.slovari.yandex.ru>.

10. Федеральный перечень туристских объектов [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа: <http://классификация-туризм.рф>.

11. Система интернет-бронирования отелей [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа: <http://booking.com>.

### **Информация об авторе**

*Калинина Ирина Юрьевна* – кандидат педагогических наук, кафедра мировой экономики и экономической безопасности, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: [eiу\\_10@inbox.ru](mailto:eiу_10@inbox.ru).

### **Author**

*Kalinina Irina Yu.* – Candidate of Science in Pedagogic Sciences, Department of World Economics and Economic Security, Baikal State University, 11 Lenin str., 664003, Irkutsk, Russian Federation, e-mail: [eiу\\_10@inbox.ru](mailto:eiу_10@inbox.ru).