

Гостиничный бизнес в Казахстане: ключевые проблемы и пути их решения

Новые технологии в туризме и смежных областях экономики способствуют быстрому развитию сферы путешествий. ЮНЕСКО уже провозгласила современный этап развития мирового сообщества веком туризма.

В настоящее время туристская отрасль Казахстана функционирует в сложных условиях развивающихся рынков. Большое влияние на развитие туризма оказывает его инфраструктура и, в частности, эффективность функционирования гостиничных предприятий.

На конец 2011 года в Казахстане официально зарегистрировано порядка 692 средств размещения с общим количеством номеров 26926 единиц, вместимостью 58768 человек, из которых 78% расположены в городах. Большая часть гостиниц, а именно 89% являются частными.

За период 2006-2011 гг. численность гостиниц в республике возросла на 39,8%. Наибольшее количество гостиниц находится в Ал-

матинской области (15,8%), г.Алматы (15,3%), Восточно-Казахстанской (12,1%). В динамике наблюдается увеличение числа гостиниц в Акмолинском, Алматинском, Мангистауском регионе и в городах Алматы и Астана.

В основном казахстанский рынок гостиничных услуг представлен тремя основными сегментами отели 4-5 звездного уровня, 2-3 звездных гостиниц, отели с одной звездой или без звезд. Тем не менее, в целях наиболее полного отражения ситуации на рынке гостиничных услуг созрела необходимость выделить еще один - четвертый сегмент средств размещения, который представлен в виде пансионатов, туристских баз, приютов, кемпингов, общежитий для приезжих и т.п.

Основные показатели деятельности гостиниц Казахстана представлены в таблице 1. Из таблицы видно, что все показатели в динамике растут и стабильны, кроме показателей загрузки отелей.

Таблица 1 - Основные показатели работы гостиниц и других объектов размещения

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Количество номеров, всего, единиц	18838	19552	21214	22441	24918	26926
Единовременная вместимость, всего койко-мест	43 045	43 801	46 226	49 849	55 918	58 768
Заполняемость (%)	24,3	20,9	21,2	20,3	21,3	25,8
Количество обслуженных посетителей в гостиницах	1 470 957	1 964 907	1 801 087	1 544 506	2 548 868	2 845 832

Наибольшее число гостиниц республики составляют трехзвездочные отели, на которых приходится 50% всех отелей (65 ед.), что объясняется относительно низким уровнем цен в данном сегменте рынка.

Показатели загруженности номерного фонда в целом по Казахстану не высоки и составили в 2011 году 25,8%. Динамика заполняемости отелей в разрезе регионов не равномерна и представлена в таблице 2.

Таблица 2 - Динамика показателей заполняемости гостиниц Казахстан за 2006-2011 гг.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Республика Казахстан	24,3	20,9	21,2	20,3	21,3	25,8
Акмолинская	12,9	15,7	12,4	12,6	13,9	29,9
Актюбинская	32,5	30,1	24,8	31,2	24,9	30,9
Алматинская	11,4	16,1	12,3	14,6	11,9	10,1
Атырауская	22,6	11,0	44,8	62,7	60,0	57,0
Западно-Казахстанская	15,6	13,8	10,0	24,9	20,9	33,3

Жамбылская	36,1	25,9	25,6	25,3	28,0	29,2
Карагандинская	23,5	30,3	46,6	13,4	13,7	14,6
Костанайская	18,5	8,7	13,0	27,6	26,7	35,9
Кызылординская	27,4	21,9	33,9	15,7	23,0	18,5
Мангистауская	14,7	17,5	17,1	55,3	64,0	92,6
Южно-Казахстанская	53,4	61,7	44,0	13,7	17,4	17,0
Павлодарская	19,1	9,1	11,8	11,4	13,3	22,6
Северо-Казахстанская	34,4	40,9	25,2	14,4	10,5	10,7
Восточно-Казахстанская	21,4	21,9	16,2	11,0	11,5	14,7
г.Астана	37,0	44,2	43,2	27,4	29,7	32,0
г.Алматы	38,8	35,9	29,3	22,3	23,3	26,3

Из представленной таблицы видно, что с 2006 года произошли не большие изменения по загрузки отелей. В целом, по всем регионам наблюдается тенденция снижение заполняемости отелей, кроме Западно-Казахстанского, Отырауского, Мангистауского и Кустанайского. Среднегодовая загрузка отелей Алматы в 2011 году составляла 26,3% и снизилась по сравнению с 2006 годом на 12,5%.

Общая тенденция снижения загрузки гостиниц объясняется рядом причин, прежде всего мировым кризисом. К причинам не высоких показателей заполняемости отелей в Казахстане можно отнести невысокий уровень экономического и социального развития регионов республики и не развитость индустрии туризма в целом.

В отелях регионов можно отметить также и не высокий уровень сервиса. Сервис на уровне международных стандартов могут обеспечить лишь отдельные высококласные отели: 5-звездочные гостиницы «Риджент Алматы» и «ХайятРидженси», «Риксос», интеротель «Достык», отель «Кумбель», расположенный в одном из живописнейших ущелий - Алмаарасан, а также 5-звездочный отель «Астана-Интерконтиненталь» в Астане.

Решить проблемы заполняемости отелей в рамках только гостиничной индустрии практически не возможно, так как их деятельность связана и коррелируется с двумя важнейшими составляющими: эффективное развитие туризма и повышение деловой активности в регионах Казахстана.

За последние 6 лет единовременная вме-

стимость гостиниц Казахстана увеличилась на 13,7 % и составила в 2011 году 58768. Наибольшую вместимость имеют гостиницы Восточно-Казахстанской области и в городе Алматы, наименьшие показатели вместимости в Жамбульском регионе. Самая высокая вместимость по койко-местам в Восточно-казахстанской области, которая составляет 10% от всей казахстанской вместимости гостиниц, при этом в данном регионе низкая заполняемость отеля и составляет 11%. Представленная ситуация связана с неправильным планированием числа и вместимости гостиниц по регионам. В связи с тем, что наибольший приток туристов и приезжающих приходится на столичные и Западно-казахстанские регионы, то политика ввода новых отелей должна учитывать данные особенности.

Анализ показывает, что в 2010г. 64,1% гостиниц в РК являлись малыми предприятиями с численностью работающих до 50 человек. С численностью от 50 до 250 человек имеется 51 гостиница, т.е. 26,1%, а крупные предприятия - 9,8%. По сравнению с 2009г. произошло укрупнение гостиниц.

Казахстан всегда славился своим гостеприимством. В тоже время гостиничный и туристический бизнесы республики еще далеки от совершенства. Туристы не спешат в Казахстан, базы отдыха мало заботятся о комфортности проживания, благоустройстве и чистоте территорий, цены на номера порядком завышены.

К основным тенденциям развития предприятий индустрии гостеприимства в Казахстане можно отнести:

- появление на рынке международных гостиничных сетей;
- активное развитие сети малых предприятий и альтернативных гостиничных форм (квартиры посуточно);
- активный спрос на услуги гостиниц 2-3* и квартиры посуточно;
- внедрение в индустрию гостеприимства новых компьютерных технологий.

Наиболее крупные по размерности номер-

ного фонда гостиницы расположены в городах Алматы и Астаны, Алматинские гостиницы насчитывают в среднем 84 номера на 154 места, в г. Астана -40 номеров на 76 мест.

С ростом числа гостиниц соответственно возросло количество рабочих мест в данной отрасли. На 1 января 2011г. общая численность работников индустрии размещения достигла 7363 человека, по сравнению с 2003г. увеличилась на 13,8%.

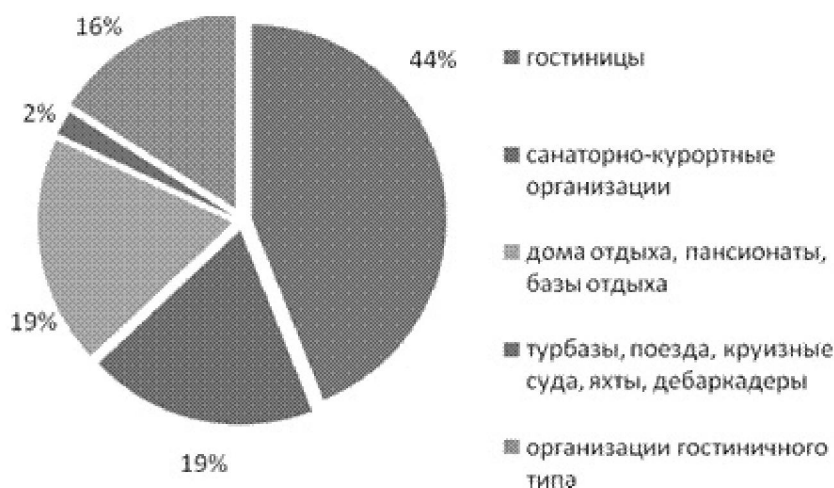


Рисунок 2 - Структура средств размещения в Казахстане в 2010 году

Количественный рост гостиниц не показывает их реального вклада в становление индустрии туризма, а лишь говорит об увеличении строительства новых объектов социальной инфраструктуры и реконструкции старых зданий под нужды размещения и создания развлекательно-досуговых предприятий.

Ряд исследований показывает, что посетители гостиниц весьма положительно относятся к сервису и возможности получения дополнительных услуг. В частности, это встреча гостей в аэропорту, пользование медицинской аптечкой, вызов скорой помощи, прачечная, стоянка. Среди дополнительных бизнес-элементов гостиницы спросом будут пользоваться – бар/кафе, салон красоты/парикмахерская, сауна, бассейн и бизнес-центр.

Развитие гостиничного комплекса Казахстана требует значительных инвестиций. Многие же базы отдыха выкуплены либо взяты в долгосрочную аренду частными лицами, которые развиваются каждый по отдельности. Продуманной единой политики развития гостиничного бизнеса страны пока на сегодня нет.

Одной из основных проблем рынка выступает также отсутствие выбора в цене. Турист должен иметь возможность разместиться за очень высокую цену в гостиницу с пятью звез-

дами или за очень низкую в отеле три звезды. Сейчас же отели три звезды не могут предложить приемлемую стоимость более или менее комфортного проживания.

Ряд исследований показывает, что текущее ценовое предложение гостиничных номеров в Алматы сильно завышено. Согласно данным отчета Hotel.info и Международной ассоциации гостиниц и ресторанов (IH&RA), самые дешевые гостиницы мира находятся в США, а самые дорогие – в Москве. При этом средние показатели стоимости номеров в крупных мировых столицах составляют более 105 евро за сутки. Любопытно, что и г.Алматы сюда попадает, хотя для сравнения использовалась средняя цена номера в гостиницах и отелях эконом класса без звезд. То есть по факту, данный показатель для г. Алматы будет еще выше.

За счет этого активными темпами начал развиваться альтернативный бизнес - краткосрочная аренда квартир (или просто квартиры посуточно). Индивидуальные предприниматели, серьезно занимающиеся данным бизнесом, оказались способными предложить оптимальные условия туристам и командированным при наличии даже ряда дополнительных услуг, в том числе трансфер (встречи с аэропорта, вокзала).

Гостиничная индустрия в Казахстане заметно уступает развитым западным странам. Тем не менее события, происходящие в этом сегменте рынка недвижимости, позволяют делать позитивные прогнозы относительно его будущего. В целом в республике наблюдается возведение многофункциональных и гостиничных комплексов на месте снесенных отелей, реконструкция устаревших гостиниц и строительство новых. На этот рынок приходят иностранные гостиничные бренды и инвесторы. В свете этих событий естественный интерес представляет информация о классификации отелей по международным стандартам.

В целом, наблюдается зависимость развития гостиничного бизнеса от общемировых тенденций особенностей формирования казахстанской экономики. В настоящее время вместимость в гостиницах, турбазах, кемпингах и других объектах размещения в республике составляет 35% загрузки. К тому же, число гостиниц в стране по сравнению с 1997 годом снизилось на 40%, а единовременная вместимость койко-мест соответственно - на 30%.

Главной причиной предоставления некачественного туристского продукта в областных центрах зарубежным посетителям является отсутствие гостиниц соответствующего класса, а имеющаяся гостиничная база изношена на 80 процентов, часть гостиниц находится в упадочном состоянии и на грани банкротства, так как были построены в 60-х годах.

Интеграция Казахстана на равноправной основе в мировую экономику возможна только при условии использования международных стандартов.

Вступление Казахстана в ВТО откроет свободный доступ на казахстанский рынок иностранным компаниям. Продукция и услуги большинства отечественных компаний окажутся неконкурентоспособными из-за несоответствия международным требованиям, что приведет к потере внутреннего рынка. Выход на внешний рынок также будет затруднен по причине того, что одним из основных условий тендеров по поставке продукции и услуг является наличие сертификата соответствия системы менеджмента качества (СМК) требованиям международного стандарта ISO 9001:2000.

Поскольку международные стандарты предполагают комплексное улучшение качества строительной продукции то очевидно, что оно не может произойти без инновационной деятельности в строительстве.

Инновационные новшества в строительной индустрии прямым образом могут оказывать положительное влияние на развитие гостиничного хозяйства. Современные здания гостиниц, построенные по лучшим образцам мировой архитектуры, в наибольшей степени отвечающие запросам потенциальных клиентов, получают все большее распространение в Казахстане.

Применение новых строительных технологий и материалов, позволяют строить новые гостиницы, позволяющие существенным образом снизить впоследствии эксплуатационные расходы по содержанию зданий.

Таким образом, только использование инноваций в строительстве гостиниц, может поднять уровень их комфортабельности в условиях дефицита ресурсов по пути прохождения туристских маршрутов.

К основным факторам, влияющим на улучшение деятельности казахстанских гостиниц, можно отнести: повышение качества оказываемых услуг, проведение мероприятий по улучшению соотношения цена-качество услуг, расширение перечня оказываемых услуг и их диверсификация. Комплексное решение названных проблем позволит повысить конкурентоспособность гостиниц. Немаловажное значение для иностранных посетителей, проживающих в гостиницах Казахстана, имеет расположение гостиницы, интерьер, сервисное обслуживание, обеспечение кадрами, говорящими на английском языке, а также обеспечение продуктами питания высокого качества. Одним из основных факторов обеспечения прибыльности гостиниц является работа с корпоративными клиентами, которые экономически выгодны для гостиниц. Они обеспечивают гостиницам гарантийную загрузку деловыми людьми в запланированном отрезке времени в период деловой активности, корпоративные клиенты выкупают дорогие номера и разнообразный спектр комплементарных услуг.

Литература:

1. Туризм и гостиничное хозяйство. Под ред. Л.П. Шматько. М.: ИКЦ «МарТ», 2010
2. Банк Развития Казахстана. Департамент индустриальной политики. Май 2012 г. Обзор туристской отрасли Казахстана
3. Раева Р. Казахстанский туризм: новый поворот // Деловой мир Казахстана. 2005. №3