МИНИСТЕРСВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Институт географии геологии туризма и сервиса**

**Кафедра международного туризма и менеджмента**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ Г. КРАСНОДАРА**

Работу выполнил\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.И. Гехова

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм», 2 курс ОФО

Направленность (профиль) Технология и организация гостиничных услуг

Научный руководитель

доц. канд. геогр. наук\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.А. Комаревцева

Нормоконтролер

доц. канд. геогр. наук\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.А. Комаревцева

Краснодар

2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение...................................................................................................................3

1 Концепция гостиничной индустрии...................................................................5

1.1 Понятие и особенности гостиничной индустрии...........................................5

1.2 Классификация гостиничных предприятий РФ.............................................8

1.3 Нормативно-правовые аспекты деятельности

предприятий гостиничной индустрии...........................................................11

2 Гостиничная индустрия Краснодарского края................................................17

2.1 Структура гостиничной индустрии Краснодарского края.........................17

2.2 Современное состояние гостиничной индустрии рекреационных

районов Краснодарского края..............................................................................18

3 Перспективы развития гостиничной индустрии

Краснодарского края…………………………………………………………...23

3.1 Динамика развития гостиничной индустрии

Краснодарского края.............................................................................................23

3.2 Проекты развития гостиничной индустрии

Краснодарского края.............................................................................................25

Заключение.............................................................................................................28

Список использованных источников...................................................................30

ВВЕДЕНИЕ

На определенном этапе развития экономики, когда потребность в путешествиях резко возросла, появилась необходимость строительства и совершенствования средств размещения, отвечающих международному уровню. Гостиничный бизнес – составляющая индустрии туризма. Индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий.

Современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр. Фактически гостиничные предприятия в структуре индустрии туризма и гостеприимства выполняют ключевые функции, так как формируют и предлагают потребителям комплексный гостиничный продукт, в формировании и продвижении которого принимают участие все секторы и элементы индустрии туризма и гостеприимства.

На федеральном и муниципальном уровнях в Российской Федерации совершенствование современной инфраструктуры гостиничного бизнеса признано одним из приоритетных направлений развития национальной экономики. При этом на первый план выходит освоение опыта и технологий именно международного гостиничного бизнеса.

Проведение XXII Олимпийских и II Паралимпийских зимних игр позволила спланировать и успешно осуществить строительство гостиниц нового формата, как на территории большого Сочи, так и столицы Краснодарского края. За предельно короткие сроки в крае появились гостиницы, не уступающие зарубежным ни по одному из параметров.

Однако гостиничная индустрия Краснодарского края развивается не равномерно. Многие регионы края имеют изношенный гостиничный фонд,

частные гостиницы не всегда отвечают тому качеству, которое они рекламируют. Большинство гостиниц имеют низкую заполняемость.

В настоящее время перед органами власти Краснодарского края стоит задача активного развития территории края, как перспективной туристской зоны. Это предполагает развитие не только столицы края, но и его отдаленных районов. Поэтому гостиничная индустрия не должна ограничиваться Краснодаром, Сочи и побережьем Черного моря. У каждого из регионов края имеются туристско-рекреационный потенциал, который можно использовать в туристском и гостиничном бизнесе.

Решение проблемных вопросов развития гостиничной индустрии Краснодарского края должно решаться на краевом и муниципальном уровнях. С привлечением широких слоев предпринимательства и общественности. Это подтверждает актуальность темы исследования.

Цель исследования – выявить особенности и перспективы развития гостиничной индустрии Краснодарского края.

Задачи исследования:

1. Изучить теоретические аспекты развития гостиничной индустрии Краснодарского края;
2. Провести анализ гостиничной индустрии Краснодарского края;
3. Выявить основные тенденции развития гостиничной индустрии Краснодарского края.

Объект исследования – гостиничная индустрия Краснодарского края.

Предмет исследования – перспективы развития гостиничной индустрии Краснодарского края.

В связи с поставленной целью и решаемыми задачами структура работы имеет следующий вид: исследование состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, приложений. Текст работы проиллюстрирован рисунками и таблицами. Список использованных источников содержит 28 наименований.

1 Концепция гостиничной индустрии

1.1 Понятие и особенности гостиничной индустрии

Наиболее важной составляющей индустрии туризма является гостиничная индустрия. Туризм невозможен при отсутствии средств размещения туристов. Это непреложное и жесткое требование экономики любого туристского региона или центра, жаждущего твердых и больших доходов от приема туристов и эксплуатации своих туристских ресурсов - природных, исторических и социально-культурных объектов, включающих объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил [1].

Гостиничная индустрия является основой системы гостеприимства. Она исходит из древнейших традиций, присущих практически любой общественной формации и истории человечества - уважения гостя, торжества его приема и обслуживания.

Индустрию гостеприимства составляют различные средства коллективного и индивидуального размещения.

К коллективным средствам размещения туристов относятся гостиницы и аналогичные заведения, специализированные заведения, прочие коллективные средства размещения туристов [8].

Гостиницы – главный классический тип предприятий размещения туристов. Одним из основных признаков гостиниц следует отметить, прежде всего, наличие номеров. Гостиницы предоставляют перечень обязательных услуг: уборку номера, ежедневную заправку постелей и уборку санитарного узла, а также обширную номенклатуру дополнительных услуг.

В зависимости от особенностей управления гостиницы могут представлять собой обособленные предприятия или образовывать гостиничные цепи. Под цепью подразумевается группа предприятий, осуществляющих коллективный бизнес и находящихся под непосредственным контролем руководства цепи.

В зависимости от конкретного оборудования и особенностей предоставляемых услуг в составе гостиниц различают гостиницы широкого профиля, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные гостиницы, курортные гостиницы, клубы с проживанием и пр.

К аналогичным гостиницам средствам размещения относятся пансионы, меблированные комнаты, туристские общежития и т.п., которые обладают номерным фондом и предоставляют перечень обязательных услуг.

Специализированные заведения также предназначены для обслуживания туристов. Они не имеют номеров. Здесь исходной единицей может быть жилище, коллективная спальня, площадка. Специализированные заведения предоставляют места для ночлега, но функция размещения туристов не является для них главной.

Примерами таких заведений служат оздоровительные учреждения (санатории, реабилитационные центры), лагеря труда и отдыха, общественные средства транспорта, оборудованные спальными помещениями (поезда, суда), а также заведения типа конгресс-центров, на базе которых проводятся симпозиумы, конференции и иные специализированные мероприятия и осуществляется размещение их участников.

Прочие коллективные средства размещения включают жилища, предназначенные для отдыха. Примерами этой группы средств размещения служат гостиницы квартирного типа, комплексы домов или бунгало. Клиенту предоставляется ночевка и ряд услуг (информационных, торговых, досуговых) [4].

Туристские общежития, молодежные гостиницы, школьные и студенческие общежития, дома отдыха для престарелых и аналогичные объекты социальной значимости, следует также считать прочими коллективными средствами размещения.

Индивидуальные средства размещения предоставляются за плату, в аренду, бесплатно. К ним можно отнести собственные жилища, арендуемые комнаты в семейных домах, жилища, арендуемые у частных лиц или агентств, размещение, предоставляемое бесплатно родственниками или знакомыми, а также жилища (квартиры, коттеджи, особняки), которые арендуются поочередно членами домохозяйства (система тайм-шер - совместное владение, долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течение определенного времени.

Таким образом, средства и системы размещения - основные средства - здания различных типов и видов (от шалаша или бунгало до супергигантского отеля), приспособленные специально для приема и организации ночевки временных посетителей с различным уровнем сервиса.

Количество мест в гостиничной сфере – самый главный показатель, используемый для оценки потенциала туристского центра или региона для приема туристов. Количество мест в гостинице четко определяет емкость средств размещения и реальную возможность приема туристов в данном туристском центре. А интенсивность загрузки номерного фонда адекватно определяет эффективность деятельности местной администрации и организаторов туризма [6].

Неразумное планирование (или его отсутствие) приводит к тому, что в сезон загрузка может превысить допустимые возможности и туристы, оплатившие ночевку заранее, останутся на улице.

Сегодня индустрия гостеприимства – это мощнейшая система хозяйства региона или туристского центра и важная составляющая экономики туризма.

1.2 Классификация гостиничных предприятий РФ

Все виды гостиниц классифицируются по «системе звезд», где существует 6 категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд».

Классификация распространяется на такие виды гостиниц, как:

* гостиница, отель;
* гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия или находящемся на территории исторического поселения;
* курортный отель, санаторий, база отдыха, туристская база, центр отдыха, туристская деревня (деревня отдыха), дом отдыха, пансионат и другие аналогичные средства размещения, которые расположены в местности, обладающей в том числе природными лечебными ресурсами (минеральные воды, грязи, климат и другие);
* апартотель;
* мотель;
* комплекс апартаментов;
* акватель;
* хостел;
* фермерский гостевой дом (комнаты);
* горный приют, дом охотника, дом рыбака, шале, бунгало.

Классификация не охватывает средства размещения, предназначенные для реализации основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций, а также кемпинги, общежития и другие средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги.

В классификации гостиниц принимают участие:

* Министерство экономического развития Российской Федерации;
* совет по классификации при Министерстве экономического развития Российской Федерации (далее – совет);
* комиссия по апелляциям при Министерстве экономического развития Российской Федерации (далее – комиссия по апелляциям);
* аккредитованные организации;
* заявители.

На сегодняшний день классификация отелей по «звездности» носит рекомендательный характер от ВТО (Всемирная туристическая организация). Разделение отелей на «звезды» предполагает характерный сервис и набор услуг, которые свойственны только данной категории отеля или гостинице. Такая классификация помогает туристам и турагентствам не растеряться на рынке туристических услуг и безошибочно рассчитать свой бюджет. Чем больше звезд, тем комфортабельнее отель.

Пятизвездочный отель представляет собой, как правило, гостиничный комплекс со всеми услугами и удобствами, роскошным интерьером и высоким сервисом обслуживания. В отелях этой категории имеются несколько ресторанов и баров по системе «всё включено», ночные клубы, магазины,

СПА-салоны, бассейны, бизнес центры и др. Комнаты в таких отелях должны быть не менее 16 кв. метров. Наличие тапочек, халата и заполненного минибара с холодильником и персональным сейфом строго обязательно. Спален может быть несколько так же. Обязательны ванна и душ, возможно два туалета и биде. В ванной комнате пятизвездочных отелей в наличии обязательно должны быть фен, мыло, различные шампуни, гели и средства до и после бритья, а также гигиенические салфетки и шапочки. Мебель в комнатах пятизвездочных отелей должна быть аккуратной, а шкафы просторные и удобные. Уборка номера должна производиться ежедневно [20].

В пятизвездочных отелях после регистрации носильщик относит вещи гостей в номер, а гостей провожают на лифте с подробным рассказом, где и что находится в отеле.

Если отель пляжный, то на его территории должны быть несколько крытых бассейнов или бассейн с подогреваемой водой, а также детские площадки и всевозможные центры развлечений.

Четырехзвездочный отель от пятизвездочного отличается лишь немного меньшим набором услуг и более скромным внешним видом. В четырехзвездочных отелях уровень сервиса также находится на высоком уровне, но немного ниже. Такие услуги как рестораны, бары, СПА-салоны, кондиционер в номере, холодильник и телевизор будут в наличии. Смена белья в таких отелях и уборка происходит так же ежедневно. Размер комнаты в четырехзвёздочном отеле должен быть не мене 13 кв. метров, а сам номер может быть двухкомнатным с одной или несколькими кроватями. Цены на такие отели зависят от их удаленности от моря или центра города [15].

   В трёхзвездных отелях в наличии обязательны душ, туалет, шкаф, пара стульев или кресел, телевизор, холодильник и кондиционер, не всегда индивидуального пользования. В душе обязательны только мыло и полотенце. Вид отеля – скромный, без изысков и излишеств. В наличии может быть небольшой бар или ресторан. Комнат, как правило, одна, с одной или двумя кроватями. Питание может быть разное, но обычно это завтрак. Размеры комнаты в трехзвездочных отелях не должны быть меньше 12 кв. метров. Трёхзвездочные отели считаются самыми популярными среди туристов. Они не дороги и вполне пригодны для недолгого проживания. Располагаются обычно на второй линии или не далеко от центра города.

Часто при отелях 2 звезды и 3 звезды можно встретить такое понятие, как континентальный завтрак. Он включает в себя обычно хлеб, сыр, джем и чай или кофе.

Отели категории «двухзвездный» представляют собой скромное жильё, где есть всё необходимое для короткого пребывания, как правило, для одной ночевки. В номере одна или две кровати, тумбочка, пара стульев и туалет. Встречаются отели с туалетом в общем коридоре. Телевизор могут предложить за дополнительную плату. В таких отелях обычно бывает только легкий завтрак.

Во многих странах, куда приезжают в основном для пляжного отдыха, существуют отели клубного типа. Они в свою очередь делятся на HV1 и HV2. Наивысшая категория HV1. В таких отелях туристов размещают в коттеджах или бунгало на обширной зеленой территории с бассейнами и развлекательными центрами. Если перевести в «звезды», то HV1 будет соответствовать 3 или 4 звездам. Соответственно HV2 обслуживание по качеству будет чуть ниже [10].

1.3 Нормативно–правовые аспекты деятельности предприятий гостиничной индустрии

Гостиничный сервис как любой вид предпринимательской деятельности регламентируется нормативно-правовыми актами, в частности различными видами стандартов. Особое значение для повышения качества обслуживания клиентов и увеличения эффективности работы персонала гостиницы создают собственную систему внутренних стандартов (стандартов обслуживания). Стандарты обслуживания в гостиницах помогают персоналу четко представлять свои служебные обязанности. В них описывается перечень стандартных процедур помогающих в обслуживании гостей. О значимости разработки стандартов говорит тот факт, что все корпоративные цепи внедрили их в свою практику в середине 20 в.

Законодательную основу гостиничного сервиса в России составляют: Гражданский кодекс РФ, Налоговый Кодекс, закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, Правила предоставления коммунальных услуг в РФ, ГОСТы, СНиПы, СанПиНы и др.

Гражданский кодекс РФ – определяет основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивает и защищает экономические и личные права граждан, устанавливает правила об имущественном и рыночном обороте. А также регламентирует систему предпринимательства в гостиничном и ресторанном бизнесе, правоприменительных и договорных отношений. Налоговый кодекс РФ определяет финансовые обязательства перед государственными органами и муниципальными учреждениями.

Закон РФ «О защите прав потребителей». Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получении информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Федеральный закон «Об основах туристической деятельности в РФ» определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в России. Он регулирует отношения, возникающие при реализации прав граждан на отдых, свободу перемещения и других прав при совершении путешествий и определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ.

В качестве основных целей государственного регулирования туристской деятельностью названы: обеспечение права граждан на отдых, развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, развитие международных контактов и др. В законе дается понятие индустрии туризма.

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ – это основной нормативный документ, регламентирующий взаимоотношения исполнителя и потребителя гостиничных услуг. Состоит из четырех разделов.

В разделе I. «Общие положения» даны основные нормативно-правовые акты, в соответствие с которыми разработаны «Правила», а также основные понятия, используемые в Правилах.

Раздел II «Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице оплаты услуг» содержит перечень информации, которую исполнитель должен довести до потребителя, условия предоставления льгот, порядок бронирования, условия заключения договора о предоставлении гостиничных услуг, правила оплаты за проживания и др.

В разделе III. «Порядок предоставления услуг» перечисляются требования к качеству услуг, бесплатные дополнительные услуги, ответственность исполнителя за сохранность имущества клиента, о порядке проживания в гостинице.

Раздел IV. «Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг» содержит условия отказа потребителя от условий исполнения договора, ответственность исполнителя за предоставление некачественной услуги, права потребителя при получении некачественной услуги, перечень организаций, осуществляющих контроль за соблюдением Правил. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ разработаны в соответствии с ГОСТами. Предприятия питания независимо от форм собственности обязаны руководствоваться ГОСТами.

2 Гостиничная индустрия Краснодарского края

2.1 Структура гостиничной индустрии Краснодарского края

По состоянию на 1 декабря 2018 г. на территории края классифицировано 6251средство размещения.

Центральную роль в сфере туризма и гостеприимства играют курорты федерального значения – Сочи, Геленджик и Анапа. Курорты краевого значения – Ейск, Горячий Ключ и Туапсинский район. Кроме этого, туристскими центрами края считаются Абинский район, Апшеронский район, Ейский район, Мостовской район, окрестности Новороссийска, Славянский и Темрюкский районы [16].

Центром делового туризма является Краснодар, но отели высокого уровня 4 и 5 звезд расположены в основном в курортных зонах региона. Соответственно, гостиничное хозяйство края развито неравномерно.

Безусловным лидером по количеству классифицированных объектов размещения в Краснодарском крае является г.Сочи, доля которого составляет 87%. На втором месте с большим отрывом от лидера является Анапа. В этом городе классифицировано 57 отелей, что составляет 5% от общего числа классифицированных отелей в регионе. Третье место делят Краснодар и Геленджик, где количество классифицированных объектов размещения составляет 31 и 30 отелей соответственно.

В субъектах Российской Федерации, где проводятся спортивные соревнования, все гостиницы и мини-отели должны иметь сертификат присвоения категории. Одним из таких предметов является Краснодарский край. Можно проанализировать долю классифицированных гостиничных объектов Краснодарского края в общем количестве объектов размещения региона.

Больше всего в крае находится гостиниц категории 3 звезды, несколько уступая гостиницам уровня 1 и 2 звезды. Отели уровня 4 и 5 звезд представлены в регионе меньше.

Сегодня Краснодарский край является одним из ведущих российских регионов по количеству гостиниц и других средств размещения. В четырех и пятизвездочном сегменте работают более ста гостиничных предприятий Краснодарского края. В то же время власти региона осведомлены обо всех проблемах туристической отрасли региона. Таким образом, туристическая индустрия Кубани нуждается в расширении спектра услуг и повышении качества туристических продуктов. Туристический потенциал Краснодарского края еще не полностью реализован. Следует отметить, что в настоящее время регион нуждается в активном продвижении своих курортов. Однако необходимо привлекать новых туристов в регион не только природными ресурсами и благоприятным климатом, но и повышением качества туристических услуг. Привлечение высококвалифицированных кадров в туристическую и гостиничную индустрию также должно «сбалансировать соотношение цены и качества» [19].

2.2 Современное состояние гостиничной индустрии рекреационных районов Краснодарского края

Тенденция развития гостиничной индустрии городов-курортов Краснодарского края направлена на расширение спектра услуг в гостиницах различного назначения.

На территории Черноморского побережья находится самое большое количество средств размещения, 65% которых занимают гостиницы и отели среднего и малого формата.

Сочи сохраняет лидирующие позиции в санаторно-курортной и гостиничной отрасли. За последние годы в рекреационном комплексе Сочи реализован ряд масштабных инвестиционных проектов. Одной из ключевых задач является подготовка квалифицированного персонала, способного обеспечить международный уровень сервиса. Программа развития города предусматривает и адаптацию гостиничных комплексов для людей с ограниченными возможностями здоровья.

В городе Краснодаре достаточно развит гостиничный комплекс. Развитие гостиничной индустрии идет по линии увеличения и специализации гостиничных предприятий. Предлагаются как традиционные гостиницы, так и отели с большим набором услуг, специализированные отели.

Сегодня индустрия гостеприимства Краснодара представляет собой мощнейшую систему хозяйства и важную составляющую экономики туризма. Индустрию гостеприимства Краснодара составляют различные средства коллективного и индивидуального размещения: отели, гостиницы, мотель, бизнес-отели, гостинично-развлекательные комплексы, общежития, а также частный сектор, участвующий в размещении туристов.

Курортно-туристический комплекс города включает в себя организации санаторно-оздоровительного назначения и гостиницы. В гостиничном хозяйстве важным элементом является количество принятых гостей, туристов, которые приносят городу доходы, стимулируют развитие тех отраслей, которые принимают участие в их обслуживании. Все это способствует повышению жизненного уровня населения.

Приоритетным направлением развития сферы туристических и гостиничных услуг является доведение их качества до международных стандартов и усовершенствование туристических технологий, внедрение новых видов и форм обслуживания, которые позволят в полном объеме удовлетворить потребности клиентов. Для продвижения городского турпродукта на внутреннем и внешнем рынках администрация муниципального образования город Краснодар организовывает участие предприятий туристского комплекса в совещаниях, семинарах, выставках и других мероприятиях по вопросам курортов и туризма.

Стоит отметить, что на сегодняшний день Краснодарский край является одним из самых посещаемых регионов России. В крае сейчас растет деловая активность крупных городов. Многие курорты региона стремятся выйти на круглогодичный уровень работы. Сейчас такую цель преследуют Анапа и Сочи. Анапу многие туристы воспринимают в качестве направления для детского и оздоровительного отдыха. За городом-курортом Сочи уже успел закрепиться статус направления для горнолыжного отдыха. В Краснодарском крае в последнее время большое внимание уделяется созданию кластеров, которые способствуют развитию кубанских курортов. На сегодняшний день край по количеству классифицированных гостиничных предприятий является одним из лидирующих регионов на российском рынке. С каждым годом туристический поток в регион только растет. Вместе с тем, туристический потенциал Кубани, по мнению экспертов, нуждается в развитии.

Необходимо отметить, что на рынке Краснодарского края успешно развиваются средства размещения малого формата. Учитывая, что Сочи – это курорт, оснащение этих отелей должно отвечать этому назначению. На территории малых отелей есть бильярд, площадки для баскетбола и большого тенниса, фитнес-центры. Более того, владельцы отелей, как правило, заключают договоры с близлежащими лечебными центрами, предлагая тем самым своим клиентам возможности лечебно-оздоровительного отдыха [22].

С возникновением «цивилизованного» частного сектора у туристов впервые за много лет появилась альтернатива: останавливаться в старых и весьма дорогих пансионатах, снимать комнату или же ехать в небольшой частный отель. Все больше людей отдают предпочтение именно последнему варианту.

Уже сейчас в Геленджике (черноморское побережье России) доли частного и государственного сектора размещения практически сравнялись. В целом через несколько лет, по мнению специалистов, частные пансионаты и гостиницы станут основным видом размещения туристов.

Множество малых отелей имеется и в городе Краснодаре. К услугам всех гостей и жителей города предоставлены услуги сети малых отелей «Вилла», объединившего в себе отели и гостиницы, расположенные в различных частях города. В каждой гостинице комплекса клиентам предлагается высокое качество обслуживания и уютные, чистые и оборудованные всем необходимым для комфортного проживания номера.

Для деловых людей лучшим выбором для остановки являются отели Краснодара как: «Амиго», «Вилла-Марс», «Вилла-Диас», «Милан» и «Баден». Здесь, кроме туристов, отдыхающих и жителей города, подходящие для себя апартаменты найдут представители малого и крупного бизнеса. К услугам клиентов будут представлены номера «Бизнес класса», «Люкс», «Полу люкс» и номера класса «Стандарт». Благодаря своей близости к множеству бизнес-центров и выставочных площадок, остановка в этих отелях станет лучшим решением для тех, кто приехал в Краснодар на деловые встречи, и по вопросам, которые связанны с бизнесом. Эти отели также идеально подойдут для всех деловых людей, которым необходимо максимально сократить время дороги к месту встречи с партнерами.

Для людей, ожидающих в аэропорту пересадки на другой самолет, хорошей альтернативой многочасового ожидания в шумном зале станет возможность остановиться в таких отелях Краснодара, как «Лион» и «Аэлита». Оба они расположены в непосредственной близости от аэропорта и предлагают возможность пребывания в них с почасовой оплатой.

Расположенные с двух сторон города гостиницы Краснодара «Милан» и «Баден» в первую очередь интересны тем, кто здесь проездом и желает отдохнуть от утомительной дороги. Для отдыха постояльцев предлагаются уютные апартаменты «Бизнес класса», номера «Люкс» и «Полу-люкс» с wi-fi. А в зоне отдыха можно воспользоваться дополнительными услугами.

Для отдыха существует ряд других отелей и гостиниц малого формата, многие из которых оснащены спортивными площадками, бассейнами, тренажерными залами. В некоторых отелях проводятся дискотеки и развлекательные анимационные мероприятия.

Таким образом, гостиничный рынок города Краснодара в состоянии предложить гостям города разнообразие малых отелей с учетом запросов и предпочтений гостей [13].

Гостиничный фонд многих районов Краснодарского края износился, новые гостиницы строятся только малого формата, так как у крупных возникают проблемы недостаточного заполнения номерного фонда. В отдаленных районах края, таких как Мостовской, Отрадненский, Успенский и другие гостиницы исчисляются единицами. Поэтому решение вопросов гостиничной индустрии Краснодарского края необходимо решать с учетом ее развития на всей территории края.

3 Перспективы развития гостиничной индустрии Краснодарского края

3.1 Динамика развития гостиничной индустрии Краснодарского края

Национальный рынок туристических услуг в настоящее время укрепляет свои позиции и становится частью международного рынка. Регион занимает лидирующее положение по количеству обслуживаемых туристов – 13,18% всех отдыхающих россиян. Эффективное развитие туризма позволит значительно увеличить поток туристов в Краснодарский край, а также обеспечить рост налоговых поступлений в бюджет, развитие смежных отраслей экономики и снижение уровня безработицы. Доход региона – это налоги, уплаченные с этой выручки и оставляемые в распоряжении региона. Деньги туристов начинают работать на экономику региона, когда турфирма покупает производимые в регионе товары и услуги. Эффект от воздействия прямого и косвенного влияния расходов туристов определяется их сочетанием. Доход, полученный от затрат туристов, не всегда используется полностью: какая-то его часть откладывается, а какая-то тратится за пределами данного региона. Эффект мультипликатора тем сильнее, чем больше доходов от туризма используется в пределах региона. Способность удерживать такие доходы в регионе зависит от состояния местной экономики, от способности производить товары и услуги, которые пользуются спросом у туристов. Позитивно влияя на народное хозяйство в целом, развитый рынок туризма способствует значительному улучшению экономики регионов России, являясь ощутимой статьёй создания валового регионального продукта. Доля туризма в ВРП Краснодарского края по данным министерства курортов и туризма Краснодарского края. В целях распространения положительной информации о курортно-туристских возможностях Краснодарского края в крупных городах России а также в самом Краснодаре и курортных городах и районах края непрерывно осуществляется рекламная кампания.

Популяризация лечебных возможностей края позволила дополнительно привлечь в курортные организации на лечение и оздоровление почти 2 млн граждан, из них более 350 тыс. детей. Для стимулирования организаций санаторно-курортного и туристского комплекса Краснодарского края ежегодно проводится конкурс лидеров туристской индустрии «Курортный Олимп» по качеству предоставляемых услуг. С целью разделения территории Краснодарского края по видам туризма и сосредоточения в зависимости от этого в определённых местах соответствующих инфраструктур, начались работы по формированию туристских кластеров, планируемых к созданию в рамках федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 2 августа 2011 года № 644. Одной из первостепенных задач по данному направлению является подготовка проектов планировок и межевания территорий для создаваемых туристских кластеров в Краснодарском крае. В то же время остается не полностью решенным ряд проблем, препятствующих эффективному функционированию и развитию санаторно-курортного и туристского комплекса Краснодарского края.

Таким образом, в условиях приоритетной государственной поддержки развития отрасли туризма в Краснодарском крае будет обеспечено более эффективное использование человеческих, информационных, материальных и иных ресурсов с учетом рынка труда и задач социально-экономического развития страны [10].

Позитивно на туристическом потенциале края сказались зимние олимпийские игры в Сочи в феврале 2014 г. В ходе подготовки к ним были произведены самые крупные инвестиции в туристский кластер Кубани. Олимпийское наследие позволяет принимать большие международные форумы и спортивные соревнования, такие как Чемпионат мира по футболу 2018 г.

В результате темпы прироста турпотока в регион замедляются. Если на пике в 2014 г. прирост достиг 2 млн человек, то по итогам 2017 г. администрация Краснодарского края ожидает увеличение числа отдыхающих всего на 200 тыс., т.е. до 16 млн человек. Не исключено, что эта цифра станет пределом текущих возможностей региона, а повторить её в будущем году будет уже непросто.

В новых условиях руководство края делает ставку на развитие круглогодичного туризма (горного, винного, игорного, сельского, бальнеологического) и на повышении качества обслуживания. Это должно позволить, как минимум, удержать высокие показатели отрасли. В этой связи знаковыми событиями 2017 г. стали открытие первого казино «Сочи казино и курорт» в новой игорной зоне близ Красной Поляны, проведение классификации кубанских средств размещения, а также старт проекта по оборудованию пляжей WiFi.

В 2018 г. туризм сильно зависел от внешних условий и, прежде всего, динамики курса рубля. Введение с мая 2018 г. курортного сбора в размере

10 руб. в сутки пока не окажет заметного воздействия на турпоток. Это же касается автомобильного моста в Крым, который открылся только в декабре

2018 г.

3.2 Проекты развития гостиничной индустрии Краснодарского края

В целях сохранения позитивной динамики турпотока в предстоящем году министерством курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края ведется системная работа по расширению ассортимента предложения на рынке туристических услуг, повышению конкурентоспособности курортов. Прежде всего, уделяется внимание повышению качества гостиничных и туристических услуг. Краснодарский край является лидером по классификации гостиниц и иных средств размещения среди субъектов Российской Федерации. Министерство координирует работу по классификации гостиниц и иных средств размещения края. Процедуру добровольной классификации по национальным стандартам проходят пляжные территории и горнолыжные трассы. По состоянию на 1 декабря 2018 г. на территории Краснодарского края классифицировано 6251 средство размещения, 98 пляжных территорий, 68 горнолыжных трасс.

В регионе активно внедряется популярная система «все включено», а также впервые разработаны стандарты системы «ультра все включено». В итоге в 2018 г. увеличилось и количество средств размещения, работающих по формату «все включено»: 43 гостиницы и отеля Анапы, Геленджика, Горячего Ключа, Сочи и Туапсинского района работают по такому формату. Это на 40% больше, чем в прошлом году.

Цели развития гостиничной индустрии сформулированы в проекте Концепции развития санаторно-курортного и туристского комплекса до

2030 г., разработанном в 2017 г. краевым Министерством курортов, туризма и олимпийского наследия.

Главная стратегическая цель развернута в пять стратегических целей второго уровня в проекции пяти базовых видов туризма (комплексных секторов туристской деятельности):

1. Глобально конкурентоспособный центр пляжного и морского отдыха, обеспеченный благоустроенными пляжными территориями и современной пляжной инфраструктурой в необходимом объеме, регион-лидер пляжного туризма и детского отдыха в России;
2. Всесезонный инновационный лечебно-оздоровительный центр, эффективно соединяющий имеющиеся бальнеологические и рекреационные ресурсы, традиционные и ультрасовременные методики и технологии диагностики и оздоровления, обеспечивающий высокий уровень медицинских услуг и сервиса;
3. Центр культурно-познавательного и развлекательного туризма, крупнейший российский центр круизного туризма на Черном море, обладающий широким кругом уникальных и разнообразных объектов туристского показа, интересных как для жителей России, так и для иностранных граждан, предлагающий качественный экскурсионный продукт;
4. Один из регионов-лидеров активного туризма в России, предлагающий широкий спектр интересных возможностей для активного (в т.ч. горнолыжного) отдыха, комплексно и эффективно использующий уникальный рекреационный потенциал территории;
5. Международный всесезонный центр делового, событийного (в т.ч. спортивного) и образовательного туризма, регион-лидер MICE-туризма в России.

Указанные цели описывают целевое видение будущего санаторно-курортного и туристского комплекса Краснодарского края в контексте развития следующих базовых секторов туристской деятельности:

* культурно-познавательный и развлекательный туризм (в т.ч. культурно-исторический, этнографический, сельский, гастрономический, игорный, в т.ч. круизный и трансграничный);
* лечебно-оздоровительный туризм;
* пляжный туризм;
* активный и экологический туризм;
* деловой, событийный.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования был проведен анализ гостиничной индустрии Краснодарского края, что и являлось целью работы. Для достижения цели были решены следующие задачи: изучение теоретических аспектов гостиничной индустрии, анализ гостиничной индустрии регионов Краснодарского края, выявление проблем гостиничной индустрии Краснодарского края и нахождение способов их решений.

В настоящее время индустрия туризма занимает более сильную позицию, наряду со многими передовых секторах мировой экономики и является одной из наиболее динамично развивающихся форм международной торговли услугами. Средства размещения являются частью туристской структуры.

Развитие гостиничного бизнеса направлено на решение экономических проблем, таких как эффективное использование материальных, трудовых и финансовых ресурсов, создание инновационного потенциала для осуществления технологических инноваций, конкурентной среде, быстрое реагирование на спрос и заполнение рыночных ниш, и сокращение безработицы, ослабление социальной напряженности, частичная трансформация теневой экономики в законную.

В России успешно развивается гостиничный бизнес, который предполагает активное развитие средств размещения. Гостиничная индустрия Краснодарского края представлена широким спектром средств размещения различного формата от международных гостиничных цепей до малых отелей.

Подготовка и проведение XXII Олимпийских и II Паралимпийских зимних игр в Сочи способствовали росту строительства средств размещения в Большом Сочи, Красной Поляне, Краснодаре. Появились новые гостиницы и отели, отвечающие международным стандартам гостеприимства. Однако, это не коснулось отдаленных районов Краснодарского края, в которых гостиничная индустрия развивается медленными темпами ввиду определенных условий.

В исследовании выявлены проблемные места в развитии гостиничной индустрии Краснодарского края, что позволило предложить шаги по решению данных проблем, способствующие дальнейшему развитию гостиничного бизнеса края.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – СПб: Изд. торговый дом Герда, 2008.
2. Бухтоярова И. Рынок туристических услуг – инструмент развития регионов / И. Бухтоярова // Труды РАТ. – 2015.
3. Васьков С.Т. Территориальное управление в новых хозяйственных условиях / С.Т. Васьков. – К.: Знання, 2012.
4. Винокуров Б.Л. Индустрия туризма: теоретические, методологические и практические аспекты / Б.Л. Винокуров, В.А. Леонов. – Сочи: СГУТиКД, 2009.
5. Воронин А.Г. Муниципальное хозяйствование и управление: проблемы теории и практики / А.Г. Воронин. – М.: Финансы и статистика, 2008.
6. Гидбут А.В. Курортно-рекреационное хозяйство (региональный аспект) / А.В. Гидбут, А.Г. Мезенцев. – К.: Знання, 2012.
7. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: учебное пособие /

В.Г. Гуляев. – М.: Нолидж, 2015.

1. Домашин Г. Есть ли в России свои национальные гостиничные сети. Парад отелей / Г. Домашин. – М.: ПРИСЛИ, 2012.
2. Закон Краснодарского края от 16 апреля 2008 г. «О Стратегии социально–экономического развития Краснодарского края до 2020 года». – Краснодар, 2008.
3. Исмаев Д.К. Маркетинг и управление качеством гостиничных услуг: уч. пособие для вузов и колледжей / Д.К. Исмаев. – М., 2015.
4. Карпова Г.А. Сфера туризма: этапы развития, экономика и управление: учебное пособие / Г.А. Карпова, А.Т. Быков, М.Г. Воронцова. – М.: Пресс-сервис. 2009.
5. Катькало В.С. Международные гостиничные сети / В.С. Катькало,

В.Н. Мукба // Вестник Санкт-Петербургского университета. Вып. 4. – СПб, 2008.

1. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов ВУЗов / С.Медлик. – М: Юнити Дана – 2015.
2. Концепция развития санаторно-курортного и туристского комплекса Краснодарского края до 2030 года [Электронный ресурс]: Официальный сайт Министерства курортов и туризма Краснодарского края. – Режим доступа: https://min.kurortkuban.ru/ – Дата обращения 11.03.2019
3. Количество средств размещения в Краснодарском крае, прошедших классификацию [Электронный ресурс]: Официальный сайт Министерства курортов и туризма Краснодарского края. – Режим доступа: https://min.kurortkuban.ru/ – Дата обращения 11.03.2019
4. Система классификаций гостиничных предприятий в РФ [Электронный ресурс]: Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России. – Режим доступа: https://www.russiatourism.ru/ – Дата обращения 11.03.2019
5. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве / В.П. Скараманга. – М.: Ось-89, 2012.
6. Смирнова М. Формирование гостиничной сети: концепция, методы, практика. Гостиничное дело / М. Смирнова. – М.: Инити-Дана, 2009.
7. Трофимова Е. О состоянии гостиничного бизнеса России / Е. Трофимова. – М.: ПРИСЛИ, 2012.
8. Трофимова И. Мировой рейтинг гостиничных цепей. Отель / И. Трофимова. – М.: ПРИСЛИ, 2012.
9. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник / Под ред. Л.П. Воронковой. – М: Аспект-Пресс – 2010.
10. Уокер Дж. Введение в гостеприимство / Дж. Уокер. – М: Юнити-Дана, 2008.
11. Федеральный закон Российская Федерации от 5 февраля 2007 г. №12–ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». – М., 2007.