

## ПОКАЗАТЕЛИ РАЗВИТИЯ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ

**Аннотация:** Гостиничный бизнес является важнейшим элементом сферы туризма. Формирование и развитие гостиничной индустрии на региональном уровне способствует созданию новых рабочих мест, привлечению инвестиций, созданию имиджа региона. В работе проведен анализ рынка гостиничных услуг Республики Узбекистан, а также выявлены современные тренды развития гостиничного бизнеса в мире и определены перспективы.

**Ключевые слова:** гостиницы и аналогичные средства размещения, индивидуальные средства размещения, иные средства размещения, рынок гостиничных услуг, тенденции.

**Введение.** С начала XIX столетия туризм поступательно развивался, превращаясь в системообразующую отрасль мировой экономики. По данным Всемирной туристской организации (UNWTO) туристская отрасль на сегодняшний день формирует около 11 % мирового внутреннего валового продукта. Одновременно с ростом туристских потоков поступательно рос и развивался рынок гостиничных услуг, который справедливо считают основным компонентом туристской инфраструктуры. Со временем конкуренция между гостиничными предприятиями обострялась, что заставляло гостиницы повышать эффективность работы, внедрять новые технологии и методы инноваций, улучшать уровень обслуживания посетителей, повышать квалификацию сотрудников предприятия, в том числе и за счет диверсификации. Но очень болезненный удар по туристской индустрии был нанесен пандемией коронавируса. Введённые по всему миру ограничения, направленные на сдерживание распространения коронавирусной инфекции, сначала снизили загруженность гостиниц по всему Узбекистану, а затем полностью парализовали отрасль. В Узбекистане наполняемость отелей в 2020 году упала на 80 – 90%. Текущие туры были прерваны, запланированные на более поздний срок – отменены или перенесены. Снизилось число местных поездок из-за ограничений и опасений заражения. Убытки подсчитывали отели всех классов.

Но диверсификация гостиничных услуг в тяжелых условиях пандемии коронавируса дала надежду на сохранение работоспособности гостиниц. Стратегия гостиничных предприятий в новых условиях отличалась. Переформатировав работу, каждая гостиница выбрала свой план действий, что обеспечило жизнеспособность и дальнейшее её развитие.

В мире гостиничный бизнес, являющийся основным звеном туристической отрасли благодаря своей привлекательности и комфортности размещения туристов, оказывает все более существенное влияние на мультипликативный эффект туристической отрасли. "На гостиничный бизнес приходится около 6 % мирового валового национального продукта и около 5% всех налоговых поступлений. Гостиничный фонд всех стран мира составляет 17-18 млн. мест, количество и качество которых в основном соответствует величине спроса в сфере международного туризма в данном регионе<sup>1</sup>.

Цель данного исследования изучить современные тенденции развития рынка гостиничных услуг в Узбекистане, а также предпосылок его дальнейшего развития, исходящих из современных трендов мирового рынка гостиничных услуг.

**Анализ литературы по теме.** Среди наиболее часто называемых в зарубежной научной литературе авторов, раскрывающих различные аспекты туристских услуг: Байлик С.И., Браймер Р., Брашнов Г.Д., Быстров С.А., Волков Ю.Ф., Дорошенко Т.Т., Дурович

<sup>1</sup> <http://scientificjournal.ru/images/PDF/2017/VNO-30/gostinichnyj-rynok.pdf>

А.П., Кабушкин Н.И., Косолапов А.П., Котлер Ф., Кусков А.С., Мейкенз Дж., Папирян Г.А., Рендер Г., Сорокина А.В., Уокер Дж., Филипповский Е.Е., Хаксевер К., Черникова Л.И., Чудновский А.Д. и др., рассмотревшие аспекты маркетинга и менеджмента в гостиничном бизнесе, особенности технологии гостиничных услуг, макро- и микроэкономические и теоретические организационные аспекты, а также ряд методических проблем прогнозирования, изучения спроса на гостиничные услуги и т.д.

Изучению этих проблем посвящены научные труды ученых нашей страны, в частности М.К.Пардаева, И.С.Тухлиева, М.М.Мухаммедова, Б.Н.Навруз-зода, Д.Х.Аслановой, М.Т.Алиевой, О.Х.Хамидова, А.А.Эштаева, Б.Ш.Сафарова, М.Т.Алимовой, Р.С.Амридиновой, А.Н.Холикулова и других.

**Методология исследования.** В исследовании использованы методы научная абстракция, анализ и синтез, индукция и дедукция. Анализ - это мысленное расчленение предмета или явления на образующие их части, т. е. выделение в них отдельных частей, признаков и свойств. Синтез - это мысленное соединение отдельных элементов, частей и признаков в единое целое. Индукция – это способ рассуждения и метод исследования, в котором общий вывод строится на основе частных посылок. Дедукция – это способ рассуждения, посредством которого из общих посылок с необходимостью следует заключение частного характера. Анализ и синтез (также индукция и дедукция) неразрывно связаны, находятся в единстве друг с другом в процессе познания. Анализ и синтез, индукция и дедукция лишь в своем единстве дают полное и всестороннее знание действительности.

**Анализ и результаты.** Гостиничное обслуживание – это совокупность всех средств размещения, расположенных на территории, различного уровня, обеспечивающая различный уровень сервиса и качество услуг (гостиницы, мотели, кемпинги, пансионаты, частные квартиры и дома, туристические базы, дома отдыха и другие средства размещения). Туристические потоки напрямую зависят от уровня их развития и качества предоставляемых услуг.

Современный гостиничный бизнес в Узбекистане представлен несколькими видами учреждений: гостиницы и аналогичные средства размещения (гостиница, мотель, пансионат гостиничного типа, другие места краткосрочного проживания); индивидуальные средства размещения (гостевой дом, дача, юртовый лагерь, другие виды индивидуальных средств размещения); иные средства размещения (хостелы, общежития).

Гостиничный комплекс Республики Узбекистан представлен 1013 гостиницами общим номерным фондом 50112 номеров (1-таблица). В 2020 году показатель обеспеченности местами в гостиницах на 1000 жителей в Узбекистане составил 1,5 мест. Следует отметить, что по данным статистики ВТО на 1000 человек населения в США приходится 40 гостиничных мест, в Швейцарии – 30, при этом среднегодовой коэффициент загрузки гостиничных мест в странах Европы и Америки составляет 70% и более.

1-таблица

Показатели развития рынка гостиничных услуг в Узбекистане (2020 г.)

Показатели	Количество средств размещения, единиц	Количество мест, единиц	Численность размещённых лиц, человек	В том числе граждан Узбекистана	Численность ночёвок, единиц	В том числе граждан Узбекистана
<b>Гостиницы и аналогичные средства размещения</b>	<b>1109</b>	<b>50112</b>	<b>702788</b>	<b>560305</b>	<b>1758779</b>	<b>1340496</b>
Гостиница	973	46314	690658	549736	1709995	1300893
Мотель	20	482	1113	401	2356	522

Пансионат (гостиничного типа)	9	690	1279	1115	6882	6656
Другие места краткосрочного проживания	107	2626	9738	9053	39546	32425
<b>Индивидуальные средства размещения</b>	<b>185</b>	<b>3416</b>	<b>14238</b>	<b>10802</b>	<b>30944</b>	<b>18251</b>
Гостевой дом	156	2366	12571	9519	25392	13926
Дача	8	116	657	657	1181	1181
Юртовый лагерь	6	348	149	117	153	119
Другие виды индивидуальных средств размещения	15	586	861	509	4218	3025
<b>Иные средства размещения</b>	<b>92</b>	<b>6110</b>	<b>46681</b>	<b>43873</b>	<b>444116</b>	<b>334127</b>
Хостелы (молодёжные гостиницы)	72	2853	37500	35379	117790	107918
Общежития	20	3257	9181	8494	326326	226209

За 2016-2019 года в Узбекистане были проведены широкомасштабные реформы в сфере туризма. В целях дальнейшего повышения эффективности использования туристского потенциала регионов республики, обеспечения динамичного развития в регионах современной туристской инфраструктуры, расширения и улучшения качества гостиничных услуг, широкого привлечения в гостиничную сферу инвестиций, а также устранения имеющихся недостатков объектов размещения было принято постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 24 ноября 2018 года № 954 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию гостиничного бизнеса в Республике Узбекистан». В течение 2018 года были упрощены требования к работе хостелов с отменой 22 требований (наличие отдельного входа, освещаемой или светящей вывески, табличек или указателей с наименованием помещений и номеров/комнат, ёмкости с минимальным запасом воды, лифта в здании более пяти этажей, дверей и замков с внутренним предохранителем или защелкой, комнаты для хранения багажа, служебных помещений, помещения для курящих, необходимость определенной площади для каждого посетителя), а также необходимость обучения сотрудников хостелов. Данные упрощения установлены внесением в государственный стандарт O'z DSt 3220 изменений. В дополнении к вышеуказанным также в стандарт внесены изменения по которым хостелам допускается использовать только искусственное освещение в жилых, общественных помещениях, в коридорах и на лестницах; для хостелов с количеством до 30 мест допускается использовать одну ванну/душевую кабину и туалет общего пользования; упрощены требования к оснащению номеров мебелью и инвентарем (наличие двуспальной кровати, покрывала на кровати).

Была создана возможность размещения иностранных туристов в частных квартирах, путем внесения изменений в действующее законодательство.

С целью создания новых рабочих мест для местного населения, развития экологического и сельского туризма в стране, расширения видов оказываемых туристам услуг в августе принят упрощенный порядок организации семейных гостевых домов. Так, было отменено требование сертификации и установлены минимальные требования к созданию гостевых домов. Кроме того, внедрен льготный механизм выделения кредитов, когда 50% процентной ставки кредита покрывается за счет средств Фонда поддержки

туристской сферы. В результате за прошедший период начали свою деятельность более 156 новых гостевых домов.

Благоприятные институциональные условия обеспечили рост численности гостиниц и аналогичных средств размещения за 2015-2019 гг. на 64,7 процентов (2-таблица).

2-таблица

**Динамика развития рынка гостиничных услуг в Узбекистане**

показатели		2015	2019	2019/ 2015, %	2020	2020/ 2019, %
гостиницы и аналогичные средства размещения	количество, ед	615	1013	164,7	1109	109,5
	кочный фонд (количество мест, ед)	34898	46671	133,7	50112	107,4
	численность размещённых лиц, человек	132524 0	219339 4	165,5	702788	32,0
	в том числе граждан Узбекистана	900595	109916 3	122	560305	51,0
	число ночёвок всего, чел	332475 4	483891 0	145,5	175877 9	36,3
	в том числе граждан Узбекистана, чел	227751 3	248225 9	109	134049 6	54,0

На деятельность гостиниц в первую очередь влияет уровень их загрузки, а это важнейший показатель работы гостиницы, определяющий ее рентабельность. В настоящее время наблюдается снижение этого коэффициента. Такая ситуация свидетельствует о том, что предложение гостиничных услуг в целом значительно превышает спрос на них из-за быстрого строительства новых гостиниц.

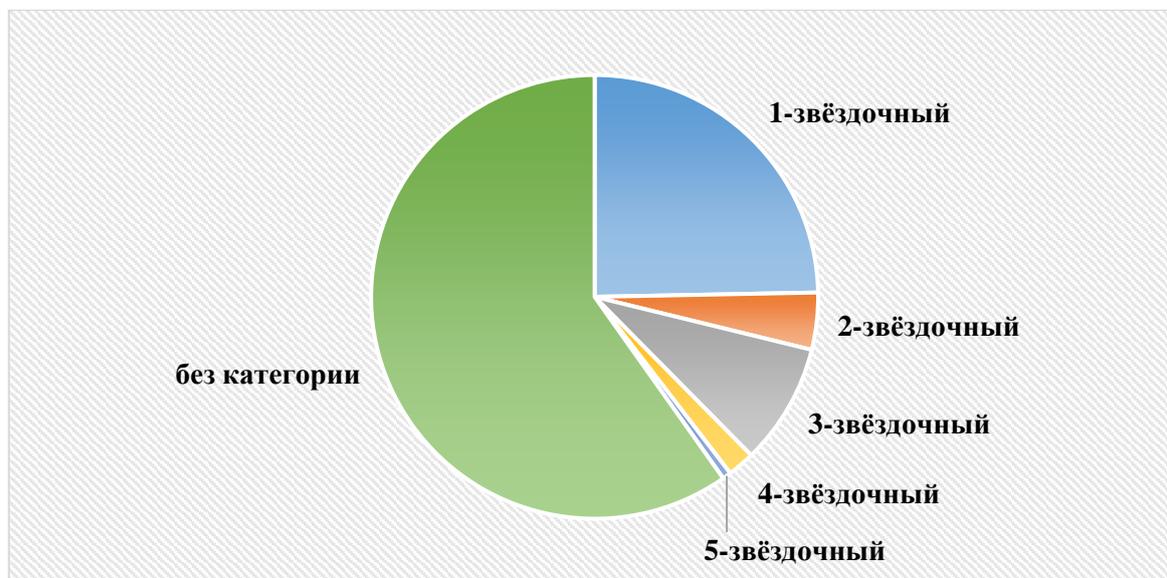
Средняя загрузки гостиницы составляет около 60%, что является практически пределом рентабельности. Естественно, уровень загрузки варьируется: выше в сезон, ниже в межсезонье; по субботам и воскресеньям меньше, чем в будни, по праздникам больше, чем в обычные дни, и так далее. Мы считаем, что каждая гостиница имеет разные сезонные изменения коэффициента загрузки и руководство гостиницы должно разработать соответствующие меры, чтобы сбалансировать эти изменения коэффициента.

Если рассматривать цели поездки лиц, проживающих в гостиницах и аналогичных средствах размещения, то наибольшая доля приходится на деловые и профессиональные цели - 41,3%, с целью отдыха, оздоровления и лечебных процедур - 39,7%, посещение друзей и родственников, другие личные цели - 14,1%, с целью обучения и профессиональной подготовки, транзита и посещения магазинов только - 2,3%, с целью непосредственно паломничества 2,6% .

Подтверждением уровня качества гостиничных услуг, показателем класса и уровня сервиса гостиницы является присвоенная категория. В настоящее время отсутствует механизм обязательной классификации гостиниц, который необходимо ввести. В этой связи, в Узбекистане по категориям гостиницы распределены следующим образом: 5 звёздочные – 6 едениц или 1%; 4 звездочные – 19 едениц или 2 %; 3 звездочных – 85 едениц или 9%; 2– 40 едениц или 4%; 1 звездочных 238 едениц или 24%; без категорий – 576 или 59%.

Система классификации гостиниц и иных средств размещения способствует:

- соблюдению современных стандартов обслуживания и повышению качества услуг, предоставляемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- согласование требований российской и зарубежной практик гостиничного бизнеса;
- дифференциация гостиниц и отелей позволяет определиться туристу с ассортиментом и качеством предоставляемых услуг.



1-рис. Распределение гостиниц в Узбекистане по категориям (2020 г.)

Таким образом, введение обязательной системы классификации средств размещения станет важным шагом на пути улучшения качества обслуживания гостиничного сервиса.

Говоря об основных направлениях развития гостиничного сектора, следует отметить, что мировой опыт свидетельствует об эффективности инвестиций в гостиничные цепи, а не в отдельные гостиничные хозяйства. В мировой практике существуют два основных вида гостиничных цепей: интегрированные цепи, которые созданы из однородных единиц, и гостиничный консорциум, который объединяет независимые отели. Привлечение на региональный рынок интегрированных и франчайзинговых гостиничных цепей позволит повысить уровень развития гостиничного сектора. Причем, на наш взгляд, целесообразно развивать одно, двух, и трехзвездочные гостиничные цепи – тем более что такой опыт достаточно распространен и эффективен в мировой практике (например, во Франции система франчайзинга развивается в одно- и двухзвездочном гостиничном секторе).

Проблема категоризации средств размещения является одной из важнейших с точки зрения управления качеством. «Звезды» средств размещения – важный источник информации для потребителя. Когда гостиница классифицирована и имеет официально присвоенные «звезды», то и уровень сервиса в ней соответствующий. Такая оценка гостиничных комплексов, безусловно, является объективной. Вместе с тем, позиционировать уровень средств размещения, не прошедших классификацию практически не представляется возможным. Собственники и туристы часто дают разную оценку одному и тому же комплексу.

Современные тренды в развитии гостиничных услуг в мире, которые являются значимыми факторами в развитии рынка гостиничных услуг в Узбекистане:

1. Цифровизация. Тенденция к цифровым и бесконтактным услугам набрала новый импульс в 2020 году. Услуги, ориентированные на клиентов, подвергаются реформированию на основе новых технических возможностей: мобильная регистрация, бесконтактные платежи, голосовое управление, биометрия.

2. Персонализация, ориентация на определённый тип гостей. Потребители, открывающие свои смартфоны и ноутбуки с помощью распознавания лиц и отпечатков пальцев, ожидают такого же удобства при доступе к своим гостиничным номерам. Персонализированные номера со смарт-технологиями: «умными» коврами, говорящими зеркалами, кроватями, шлемы виртуальной реальности и др – это их потребности к современным гостиничным услугам

3. Одиночные путешественники. Сегодня стало характерным для путешествующих желание проводить время в одиночестве. С целью повышения комфорта одиноких гостей в

отелях стараются уменьшать барьеры между персоналом отеля и гостями созданием неформальной обстановки, выбором дизайна интерьера приближенным к домашнему уюту.

4. Виртуальная реальность. Если ограниченные во времени путешественники могут избегать общения, то другие будут только приветствовать его даже в виртуальной форме. Люди, привыкшие к цифровым ассистентам и чат-ботам, заинтересованы в виртуальных товарищах, которые могут развлекать, обучать и дружить (смарт-зеркала). Сегодня цифровые ассистенты в отелях могут оказывать поддержку check-in, предоставлять полезную информацию о досуге и связывать гостей с родными и близкими в пару кликов.

5. Автоматизация и технологии техника позволяет: вход в номер без ключа, телевизор-зеркало, смарт-зеркала, консьерж по SMS, умные термостаты, потоковое видео и аудио, умное освещение, док-станции, высокоскоростной интернет, светочувствительные сенсоры, роботы - ресепшионисты, консьержи, дворецкие, посыльные, пылесосы и др.

Проблемы, которые их обуславливают в настоящее время, обычно выделяют следующие:

1. Дефицит квалифицированного персонала. Действительно, по ряду причин (сравнительно с другими отраслями относительно низкая оплата труда; неритмичность графика работы как в течение года из-за сезонности заполняемости средств размещения, так и в течение недели в связи с необходимостью работы в ночные часы, в праздничные дни и т.п.; необходимость постоянного совершенствования знаний, чтобы соответствовать быстро меняющемуся техническому оснащению гостиниц, средств коммуникаций и т.п.) высококвалифицированные кадры не стремятся работать в гостинице. Однако, как отмечает Дорин, «Главная особенность труда в сфере туризма состоит в его неквалифицированном характере. Механизация и автоматизация слабо затронули этот сектор услуг; как и прежде, производственный процесс основан на ручном труде и прямом контакте обслуживающего персонала с клиентами. 80% занятых в туризме составляет неквалифицированная рабочая сила».

2. Технологические инновации. Опросы руководителей из индустрии гостеприимства, проведенные в период с 2011 до 2019 года, показали, что 72% из них вкладывают деньги в технологические инновации. Среди таких инноваций, например: оборудование для создания самим посетителем необходимого ему микроклимата, инновационная мебель, удовлетворяющая потребности посетителя, возможность трансформирования номера, смены положения стен, мебели и др.

3. Изменение характера потребителя гостиничных услуг, его стереотипа, мотивации поведения, запросов. Формирующийся современный потребитель – это высокоразвитый путешественник, знакомый с высокими технологиями и ожидающий соответствующего уровня гостиничного сервиса. Сотрудник гостиничного предприятия находится в постоянном общении с потребителями различных психологических типов (по К.Юнгу четыре основных типа клиентов: мыслительный, чувствующий, решающий и воспринимающий).

4. Повышение личностного аспекта в требованиях к качеству услуг. Сегодняшний посетитель ожидает эксклюзивного отношения к нему и, входя в предоставленный ему номер, желает комфорта, требования к которому у каждого посетителя разные.

**Выводы и предложения.** Таким образом, создание современной индустрии туризма невозможно без предприятий гостиничного хозяйства, которые занимают важное место в этой сфере деятельности.

Современные тенденции гостиничной индустрии предполагает индивидуализацию оказываемых услуг, предугадывание желаний потребителя с предоставлением комфорта, как уединения в природу, одиночества, медитации, создания приятных сновидений, так и шумных фестивалей, конференций, праздников, виртуальных познаний, условий общения с исключением забот о платежах, о транспорте, еде и т.п., так как всё желательно должно быть предусмотрено и уготовано организаторами услуг на основе современных умных

технологий. Учитывающие современные тенденции развития на рынке гостиничных услуг обеспечат жизнеспособность своей гостиницы в жёсткой конкурентной среде.

В ближайшее время в Узбекистане самыми востребованными будут отели классов стандарт и комфорт, рассчитанные на постояльцев со средним уровнем дохода, а также следующие типы средств размещения: отели-пансионаты; отели с медицинскими услугами; гостиницы с конференц залами; апарт-отели; хостелы.

#### Список использованной литературы

1. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое издание, 2002. – 368 с.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: «Академия», 2005. – 208 с.
3. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. – М.: Март, 2005. – 346 с.
4. Анализ рынка гостиничных услуг в России в 2010-2014 гг., прогноз на 2015-2019 гг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://businessstat.ru>.
5. Бодров А.В. Повышение эффективности системы управления инвестициями в гостиничном и туристском комплексе Москвы // Российское предпринимательство. – 2012. – №7, вып.1(114). – С.155-159.
6. Гаврильчак И.Н., Шарафанова Е.Е., Терентьева Ю.Г. Некоторые проблемы развития гостиничного хозяйства Санкт-Петербурга // Российское предпринимательство. – 2011. – №12 (84). – С.97-100.
7. Федоров Р.Г., Кошелева Е.А. О развитии гостиничных услуг в регионах с низкой туристской привлекательностью // Российское предпринимательство. – 2013. – №6 (228). – С.127-132.
8. Забержинский Б.Э., Карева Н.В. Внедрение Гостиничная индустрия: ее роль в развитии экономики, основные проблемы и пути их решения // Экономика, предпринимательство и право. — 2016. — 6(1). — с. 99-110. — doi: 10.18334/epp.6.1.35242
9. Non-equity modes of international production and development [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.unctad-docs.org/files/UNCTAD-WIR2012-Chapter-IVen.pdf>.
10. Onofre Cunill The Growth Strategies of Hotel Chains: Best Business Practices by Leading Companies [Электронный ресурс] / Onofre Martorell Cunill. – Режим доступа: <https://books.google.com.ua/books?id=0zPWtOIfi9IC&printsec=frontcover&dq=inauth>