

Svietlana Shcherbakova

Stan obecny i tendencje rozwojowe przemysłu hotelarskiego w Rosji¹

Przemysł hotelarski Rosji w swoim rozwoju przypomina ogólne cechy etapów kształtowania się europejskich hoteli w średniowieczu i późniejszych okresach historycznych. Jednak specyfika rosyjskiego, narodowego porządku, historyczne formowanie się narodu, prawosławny światopogląd oraz warunki geograficzne, wywarły wpływ na rynek hotelarski Rosji.

Pierwszymi zwiastunami hoteli w średniowiecznej Rosji były karczmy. W niewielkim stopniu zmodyfikowane, przetrwały one do początku XX w. Obsługiwały w głównej mierze podróżujących ludzi interesu (handlarzy, kupców) i pielgrzymów. Wraz z powstaniem usług pocztowych (XV w.) odnotowuje się szybki rozwój karczm, które pełniły rolę schronienia proponując wszystkim kategoriom podróżnych te same, dość prymitywne warunki.

Innym wariantem średniowiecznych hoteli były hale targowe przeznaczone dla bogatszych podróżnych. Hale targowe powstały na potrzeby handlu i składowania towarów, ponieważ w miastach rosyjskich funkcjonował zakaz handlu w domach prywatnych.

Od XVII w. do obiektów z miejscami noclegowymi dołączyły oberże, a po nich właściwe hotele.

W następnym etapie kształtowania się rynku hotelarskiego w Rosji nastąpiła kategoryzacja obiektów na bardziej komfortowe hotele i skromniejsze oberże proponujące standardowy zakres usług. Postępujący

¹ Artykuł ten przygotowano na podstawie materiałów miejskiego szkoleniowego centrum dokształcania o podwyższaniu kwalifikacji specjalistów z zakresu hotelarstwa i turystyki (Rosja, Moskwa).

rozwój przemysłu hotelarskiego zniszczyła rewolucja. Część budynków, w których wcześniej znajdowały się hotele i oberże zniszczono w czasie działań wojennych. Część z nich przekształcono w domy mieszkalne i pomieszczenia dla nowej władzy. W tamtym czasie rzadko budowano nowe hotele, a ich architektura wyróżniała się monumentalnością i lakonicznością formy.

Dopiero lata powojenne przyniosły jakościowe zmiany w przemyśle hotelarskim, a sprzyjały temu następujące fakty:

1. Radzieckie społeczeństwo stało się bardziej otwarte. W życiu kraju miało miejsce ważne wydarzenie. W 1957 r. w Moskwie odbył się pierwszy Ogólnoświatowy Festiwal Młodzieży i Studentów, który spowodował zwiększenie liczby zagranicznych turystów przyjeżdżających do Związku Radzieckiego. Do przyjęcia i obsługi turystów potrzebne były nowe hotele, restauracje itd.

2. Na początku lat 60. ubiegłego wieku w ZSRR zaczęła masowo rozwijać się turystyka. Właśnie w tym okresie nastąpił pierwszy etap budowy hoteli w największych miastach, szczególnie w Moskwie i Leningradzie. Hotele wybudowane w tych latach wyróżniały się swoim ogromem (1967 r. – hotel Rossija na 3500 miejsc stał się natychmiast największym hotelem na świecie), zastosowanie zaś typowych projektów i tanich materiałów przyspieszyło budowę i obniżyło jej koszty.

Jednym z widocznych mankamentów hotelarstwa w tym czasie była niezadowolająca jakość obsługi i wyposażenia obiektów, ponieważ głównymi klientami byli „ludzie w delegacji”, niewymagający komfortu. Kategorie hoteli były więc dość niskie – zdecydowana większość posiadała jedną gwiazdkę w ośmiostopniowej skali, obowiązującej w tym czasie.

Hotele wyższych kategorii znajdowały się tylko w dużych miastach (np. w Briańsku, Wołgogradzie, Murmańsku – po jednym hotelu, w Nowosybirsku, Jekaterynburgu – po dwa). Najbardziej komfortowe hotele wyższej kategorii A i B zlokalizowano w Moskwie, Leningradzie i Niżnym Nowgorodzie.

System usług hotelarskich uformowany w Związku Radzieckim w połowie lat 60. XX w. przetrwał w niezmienionej formie do końca lat 80. Na początku lat 90. w przemyśle hotelarskim nastąpiły zmiany jakościowe.

Sfera usług, do której należą także hotele, jako pierwsza odczuła zmiany związane z przebudową gospodarki rosyjskiej. Zwiększyła się obsada działających hoteli, budowane są nowe obiekty z udziałem obcego kapitału, a w już istniejących przeprowadza się renowację. Według danych Państwowego Urzędu Statystycznego Rosyjskiej Federacji w 2000 r. rosyjska gospodarka hotelowa liczyła 4182 miejsca

noclegowe, z czego 3351 w hotelach. Ponad 80% całej bazy noclegowej spoczywa w gestii hoteli. Statystycznie, średnio na 1 hotel przypadają 44 pokoje, tj. 83 miejsca. Współczynnik obłożenia 1 hotelu wynosi średnio 37%. W Rosji przeciętny pokój przynosi 417,2 rubli brutto zysku, podczas gdy koszty utrzymania wynoszą 327,7 rubli, a więc wielkość przychodu jest równa 21,5%.

Ze względu na poziom świadczonych usług hotele dzielą się na gwiazdkowe (od 1 do 5 gwiazdek) i bez kategorii. Struktura hoteli przedstawia się następująco: 79,5% stanowią hotele bez kategorii, 5,3% przypada na hotele jednogwiazdkowe, 5,5% na dwu- i trzygwiazdkowe, 1,9% na hotele czterogwiazdkowe, a tylko 0,6% na hotele pięciogwiazdkowe. W Rosji działa 96 hoteli najwyższej kategorii, przy czym znakomita większość znajduje się w Moskwie i Sankt Petersburgu. W Moskwie udaje się utrzymać wysokie ceny za miejsce w hotelach cztero- i pięciogwiazdkowych. W 2000 r. na liście najdroższych hoteli europejskich Moskwa zajmowała piątą lokatę ze średnią ceną pokoju – 139,97 USD. Najdroższymi miastami Europy były: Wenecja ze średnią ceną za pokój 167 USD, Paryż (162 USD) i Mediolan (144 USD).

Według form własności i organizacji zarządzania, hotelarskie przedsiębiorstwa Federacji Rosyjskiej dzielą się na 4 grupy:

- 1) przedsiębiorstwa municypalne będące własnością miasta,
- 2) towarzystwa akcyjne,
- 3) przedsiębiorstwa z udziałem kapitału obcego,
- 4) resortowe przedsiębiorstwa hotelarskie.

Najlepsze finansowe rezultaty przynoszą dwie formy własności: państwowa, której przypada 48,8% ogółu bazy hotelowej i wspólna własność rosyjska z kapitałem zagranicznym – około 40%. Te dwie formy wzbudzają także największe zainteresowanie i wymagają bardziej szczegółowego omówienia.

Własność państwowa obejmuje bazę noclegową będącą municypalną i federalną własnością. W gospodarce hotelarskiej Rosji właśnie takie hotele kształtują wyobrażenie o tej dziedzinie. Według wskaźników pojemności, obłożenia i liczby obsłużonych klientów zajmują czołowe miejsca, ale nie dorównują innym hotelom pod względem poziomu komfortu. Piąta część wszystkich pokoi nie posiada niezbędnych wygód i tylko 7,7% pokoi należy do kategorii „lux”. Tym niemniej, dogodne lokalizacje i znana marka handlowa kształtują stały popyt na usługi hoteli państwowych. To pozwala ustanowić wysokie ceny za usługi hotelarskie – średnio 590 rubli w kraju.

Hotele państwowe mają wysokie dochody, ale jednocześnie duże wydatki, ponieważ państwowy sektor dysponuje starą bazą wyposażenia wymagającą dużych nakładów na eksploatację. Dlatego też tylko prywatyzacja może dostarczyć dodatkowych środków finansowych na modernizację wyposażenia hoteli z tej grupy.

Najnowocześniejsze hotele Rosji powstały jako **wspólne przedsięwzięcia z udziałem obcego kapitału**. O wysokim poziomie tych hoteli świadczy to, że mają największą liczbę pokoi o podwyższonym standardzie (10,6% ogółu hoteli tej kategorii) i najmniejszą pokoi bez wygód (7,6%). Wyższy komfort zmusza do ustalania wyższych cen – średnio 2340 rubli za dobę. Wskaźnik obłożenia takich hoteli wynosi tylko 29% z powodu małych możliwości płatniczych rodzimych klientów oraz niewielkiej liczby obcokrajowców przyjeżdżających do Rosji. Hotele z obcym kapitałem wyraźnie wyróżniają się wśród innych pod względem wielkości dochodów i rozchodów. Ich dochody różnią się w zależności od miejsca lokalizacji: 21 hoteli z tej grupy znajduje się w Regionie Centralnym (20 w Moskwie), 12 – na Dalekim Wschodzie, 11 – w Regionie Północno-Zachodnim (7 – w Sankt Petersburgu), 9 – w Północnym, 7 – w Północnokaukaskim, 4 – we Wschodniosyberyjskim oraz 1 – w Regionie Wołżańsko-Wiackim.

Obecnie w Rosji działa wiele zagranicznych firm hotelarskich i właśnie ich hotele kształtują wizerunek Rosji, jako kraju o wysokim poziomie usług hotelarskich. Jednak firmy te napotykają na rosyjskim rynku szereg problemów. Te najbardziej zasadnicze to:

- brak stabilizacji w społeczeństwie spowodowany socjalnymi, politycznymi i ekonomicznymi zmianami: wśród tych ostatnich wysoki poziom bezrobocia i inflacji oraz duże prawdopodobieństwo wahań kursu wymiany walut;
- niedostatecznie rozwinięty poziom infrastruktury (szczególnie dróg) i telekomunikacji;
- brak wykwalifikowanej kadry itd.

W 2000 r. hotele obsługiwały 16,5 mln turystów. Wśród nich 82,2% stanowili turyści rodzimi, a pozostałe 10,8% – turyści zagraniczni. Znacząca liczba turystów (30%) korzystała z hoteli Moskwy i Petersburga. Średnia statystyczna pobytu w hotelu wynosiła 2,8 noclegów. Około 80% wszystkich turystów spędziło w hotelach od 1 do 3 nocy. Dla turystów zagranicznych odsetek ten jest niższy, ponieważ pobyt turystyczny w obcym kraju z reguły trwa dłużej, stąd przeciętna rezerwacja w hotelu wynosiła 8 noclegów. Dla mieszkańców Rosji pobyt w hotelach łączył się głównie z wyjazdami służbowymi (64,3%), a tylko

dla niespełna 22% turystów wiązał się z wykorzystaniem czasu wolnego. Dla turystów zagranicznych przyczyny przyjazdu do Rosji rozłożyły się równomiernie. Połowa z nich spędzała tu czas wolny, a połowa prowadziła interesy.

Ogólne dochody hoteli w roku 2000 wynosiły 22 mld rubli. Włączono tu zyski płynące z: eksploatacji hoteli, innej działalności pomocniczej, wynajmu niezamieszkaných pomieszczeń, wyprzedaży majątku. Wydatki na eksploatację hoteli (koszty materialne, koszty usług, pensje pracowników hoteli) wyniosły 15 mld rubli. W ten sposób zysk gospodarki hotelarskiej w omawianym okresie wyniósł 6 mld rubli.

Dochodowość gospodarki hotelarskiej jest nierównomiernie rozłożona w skali kraju. Aż 86,2% całego dochodu branży hotelarskiej kraju pochodziła z hoteli Moskwy i Petersburga.

Należy zauważyć, że od 1992 r. w Rosji zmniejsza się liczba hoteli. Głównymi problemami przemysłu hotelarskiego są:

- 1) niska efektywność wykorzystania istniejącej bazy,
- 2) niedostatek hoteli spełniających światowe standardy (wyjątek stanowią hotele, które należały do sieci Intourist i Komitetu Centralnego KPZR, a także zbudowane lub zmodernizowane z udziałem firm zagranicznych hotele w Moskwie i Petersburgu),
- 3) przestarzała infrastruktura i problemy z telekomunikacją,
- 4) niewystarczająco wykwalifikowana kadra,
- 5) przekwalifikowanie regionalnych hoteli na potrzeby biurowe i inne oraz ich dewastacja.

Zauważalną rolę w spadku popytu odgrywa stale wzrastająca cena na usługi hotelarskie (noclegi, wyżywienie) i komunikacyjne. Wysokie ceny komunikacji ograniczyły ilość i długość przejazdów – zdecydowanie zmniejszyła się liczba wycieczkowiczów, zrezygnowano z dalekich wyjazdów.

Podstawowym warunkiem poprawy sytuacji hotelarstwa jest odbudowa turystyki krajowej. Konieczna jest także modernizacja starych hoteli i budowa nowych, przede wszystkim małych, które będą miały zdolność szybkiego reagowania na zmieniającą się strukturę rosyjskiego rynku turystycznego i będą opłacalne pod względem ekonomicznym, ponieważ stosunkowo szybko zwrócą się poniesione koszty. Niezbędne jest podniesienie kwalifikacji kadry hotelarskiej.

Rozwiązanie tych problemów jest trudne ale możliwe i według zachodnich ekspertów, w porównaniu z dniem dzisiejszym, efektywność wykorzystania obiektów hotelarskich zwiększy się o 3–3,5 razy.