

UDC 33

Outsourcing as a Basis for Tourists Hotel Service in Tie-Cities

¹Artemii A. Shendrikov²Tat'yana N. Skorobogatova

¹Taurida national Vernadsky University, Ukraine
PhD student

²Taurida national Vernadsky University, Ukraine
Dr. (Economic), Associate Professor

Abstract. The article is concerned with the comparison of accommodation facilities in “tie-cities” and culture-historical centres, servicing tourists, analyses the features of accommodation facilities in cities of different types and perspectivity and reasonability of outsourcing implementation in accommodation facilities of “tie-cities”.

Keywords: hotels; infrastructural services; tie-cities; outsourcing; tourism.

Введение. Вторая половина XX-го и начало XXI-го века характеризуются быстрым развитием сферы услуг. По мере роста производительности труда материальное производство стало при меньших затратах времени и человеческих усилий в большем объеме удовлетворять потребности населения, что создало условия для развития сферы услуг, в частности сектора, обеспечивающего отдых индивидов. Стремительные темпы развития сферы услуг обусловили возникновение концепции управления потоками потребителей и обслуживающими их потоками, получившей наибольшее развитие в туризме.

Именно здесь индивиды проделывают длительный путь к целевой услуге, получая по дороге ряд инфраструктурных услуг. К сожалению, часто данным услугам, хотя они выступают немаловажным компонентом при общей оценке обслуживания, не уделяют должного внимания, считая затраты на них неэффективными. Между тем, уровень оказания не только целевых, но и инфраструктурных услуг является решающим фактором привлечения потоков туристов. Особую роль здесь играют гостиничные предприятия, выступающие комплексом инфраструктурных услуг.

Обсуждение. Хотя данная проблематика является относительно новой для отечественной экономической науки, в последние годы в научных изданиях стран СНГ было опубликовано значительное количество работ, посвященных вопросам обслуживания туристов, в частности, В.А. Василенко, А.М. Ветитнева, И.В. Зорина, Т.П. Кавериной, В.А. Квартальнова, В.Ф. Кифяка, Н.Е. Покровского, И.Г. Смирнова, Т.И. Ткаченко, Т.И. Черняевой [1-7]. Однако указанные авторы в основном исследуют целевые услуги, не уделяя должного внимания услугам инфраструктуры. Соответственно, в данных работах не рассматриваются населенные пункты (так называемые города-связи), специализирующиеся на оказании инфраструктурных услуг.

Целью статьи является рассмотрение инфраструктурных услуг (при фокусировании внимания на организации гостиничных) в контексте управления потоками туристов и определение места городов-связей в данных процессах.

Изложение основного материала. На сегодняшний момент существует достаточно большое количество классификаций услуг. Причем в разных видах сервисной деятельности актуальными могут быть разные классификации. В туризме весьма важно разделение услуг на целевые и инфраструктурные, что объясняется значительным удалением мест оказания целевых услуг от потребителя и востребованностью на пути к ним и обратно инфраструктурных услуг. Таким образом, инфраструктурные услуги предшествуют целевым и следуют за ними, начиная и завершая цикл туристического обслуживания.

Действительно, инфраструктурные услуги необходимы не только на пути к цели, но и по дороге домой. На практике же часто потоки туристов на обратном пути пускают на самотек. А в туризме, как ни в каком другом виде сервисной деятельности, действует

негласное правило: окончание процесса обслуживания следует рассматривать как базу следующего приема клиента.

Хотелось бы подчеркнуть, что инфраструктурные услуги весьма важны именно для граждан СНГ. Возможно, такой факт объясняется тем, что долгие годы им не уделялось должного внимания, а после разрушения «железного занавеса» и посещения зарубежных стран у людей возникло желание «насладиться сервисом».

Целью движения туристов может быть как населенный пункт, так и природный объект. В первом случае туристы, останавливаясь в нем на некоторое время, пользуются инфраструктурными услугами наряду с местными жителями. Если вначале приток туристов, как указывают Н.Е. Покровский и Т.И. Черняева, вызывает у местного населения эйфорию, то далее приводит к негативу (авторы выделяют следующие стадии отношений хозяев к приезжим: эйфорию, апатию, раздражение, антагонизм, финал [5, с. 248]). Чтобы город (др. населенный пункт) выступал достаточно устойчивой системой, необходимо добиваться равновесия (баланса) между обеими категориями человеческих потоков.

Касательно инфраструктурных услуг, негатив во многом объясняется скачком цен на услуги, которые приемлемы для туристов, но довольно высоки для местных жителей. Чтобы избежать такого положения, следует образовать спектр услуг разной категории, реализуемых предприятиями различных конкурентных стратегий: виолентами, предоставляющими услуги нормального качества по доступным ценам, пациентами, оказывающими дорогие суперкачественные услуги, эксплерентами, отличающимися новизной услуг. При этом часть услуг (особенно редко востребуемых, но потенциально предлагаемых) может оказываться сторонними специалистами.

Широкий спектр инфраструктурных услуг может быть разработан на уровне городов-связей (мы установили данную терминологию ранее [8, 9] и будем ее придерживаться, хотя более корректно говорить не о городах, а о населенных пунктах-связях). Уточним, что город-связь идентифицируется как населенный пункт, находящийся на пути между культурно-историческими центрами и выполняющий функции обеспечения проходящих через него туристов инфраструктурными услугами. В указанном городе работа предприятий сервиса ориентирована на прибывающих туристов (при необходимости происходит обслуживание самих работников). В ваучере туриста должен быть представлен спектр предоставляемых услуг и уровень обслуживания, где инфраструктурный сегмент может обеспечить город-связь. Для этого в туристском маршруте необходимо предусмотреть посещение указанного города.

Целесообразно разрабатывать и предоставлять инфраструктурные услуги с учетом специфики региона, а именно национальных традиций проживающего в нем населения. Это будет приветствоваться приезжими и привлечет новый поток туристов. В городах-связях могут быть разбиты скверы, парки, способствующие отдыху и направленные на восстановление работоспособности туристов. Возможно даже открытие музеев, но желательно так называемых музеев под открытым небом, углубляющих этнографические знания. Однако города-связи должны не подменять культурно-исторические центры, а, прежде всего, выполнять свою главную функцию – организацию отдыха туристов. При этом базой здесь выступают предприятия гостиничного хозяйства.

В настоящее время популярной в сфере материального производства становится передача предприятием части операций аутсорсеру. По существу, аутсорсинг – не что иное, как традиционное разделение труда, но на более высоком уровне – уровне предприятий. Суть его состоит в том, что предприятие доверяет часть задач, которые обычно выполняются соответствующими подразделениями данного предприятия, сторонним организациям. При этом выигрывают все стороны: предприятию больше нет необходимости содержать соответствующие подразделения, и оно может сосредоточиться на своей основной деятельности; компания-аутсорсер, специализирующаяся на какой-то конкретной деятельности, сотрудничает с множеством предприятий параллельно, за счёт чего может оказывать услуги на более высоком уровне и при меньших затратах (за счёт экономии на масштабе), чем если бы это была собственная служба предприятия. Чаще всего на аутсорсинг выносятся такие функции, как ведение бухгалтерского учёта, обслуживание компьютерной (и прочей) техники и программного обеспечения, юридические, маркетинговые услуги и т.д.

Другими словами, в материальном производстве в порядке аутсорсинга передаются два вида операций:

1. Не связанные с профильной деятельностью и направленные на обслуживание персонала или помещения предприятия: ресторанное хозяйство (прежний термин – общественное питание), медицина, клиринг.

2. Отдельные операции, имеющие отношение к профильной технологии, но редко включаемые в общий процесс и требующие специфической материально-технической базы и особой профессиональной подготовки персонала.

Такое же положение возможно и в сфере услуг. Но второе положение реализуется здесь в виде оказания эксклюзивных услуг. Отличия аутсорсинга в материальном производстве и сфере услуг представлены в табл. 1.

Таблица 1.

Отличия аутсорсинга в материальном производстве и сфере услуг

Характеристики	Материальное производство	Сфера услуг
Период действия договора	Долговременный	Короткий, с частой корректировкой
Передача услуг по обслуживанию персонала	Обязательна	В большинстве случаев не имеет смысла
Требования к аутсорсеру	Постоянство и надежность	Гибкость, умение продуцировать услугу с учетом тенденций кастомизации и индивидуализации

Аутсорсинг в сфере размещения представляет собой передачу организацией, которая специализируется на оказании гостиничных услуг и является собственником определенного вида отелльной недвижимости, некоторых своих функций другой организации, специализирующейся на работе в данной области. При этом, в отличие от разовых услуг, зачастую имеющих случайный характер, аутсорсинг в сфере размещения предполагает длительное и бесперебойное сотрудничество.

Как правило, для определения границ ответственности сторон и выполнения ими своих обязательств, сторонами заключается контракт о длительном сотрудничестве по поддержке на профессиональной основе и на должном уровне эффективной работоспособности отдельных систем и инфраструктур, без которых прибыльный гостиничный бизнес существовать не может. Как уже было отмечено, по сути, этот процесс передачи функций внешним исполнителям является разделением труда на организационном уровне, и результативность гостиничного аутсорсинга в данном случае достигается за счет того, что каждый может сосредоточиться на своей деятельности, повышая, таким образом, эффективность работы.

Ввиду того, что страны постсоветского пространства в целом и Украина в частности осуществляли переход от плановой социалистической модели хозяйствования к свободной рыночной (а, по большому счёту, осуществляют до сих пор), для них характерно некоторое отставание в эволюции парадигмы ведения бизнеса от развитых стран мира. С другой стороны, развитые страны накопили достаточный опыт построения эффективного бизнеса, в том числе и в сфере оказания гостиничных услуг, который следует перенимать и использовать с учётом отечественных реалий.

Помимо функций, традиционно передаваемых внешним исполнителям без привязки к сфере экономической деятельности компании, в практике отечественного гостиничного бизнеса на аутсорсинг чаще всего выносят такие функции, как работу с персоналом, маркетинговую и PR-деятельность, направленную на создание у гостиничного предприятия определённого имиджа и привлечение новых клиентов, оказание дополнительных услуг (организация досуга, экскурсии и т.п.), содержание материальной базы гостиницы.

Для гостиничного бизнеса большое значение имеет качество работы персонала заведения. Для получения высокого результата персонал различного уровня должен иметь

достаточно четкую дифференциацию по исполнению требований к работе, обучению и оплате труда сотрудников [10].

Главным критерием разделения уровня работы на предприятии является наличие или отсутствия непосредственного контакта с посетителями гостиницы. Так, если горничные, административный персонал, официанты, повара, как правило, должны находиться в штате предприятия как носители основного корпоративного имиджа и стиля, то вывод остального, «невидимого», второстепенного персонала за штат фирмы для передачи функций компании-аутсорсеру представляется весьма выгодным и логичным. Например, к списку необходимых услуг, которые гостиница может передать на аутсорсинг, относятся ремонт и обслуживание определенного оборудования, уборка, стирка, ремонт мебели, устранение сантехнических и электротехнических проблем и так далее.

Сегодня передача функций на гостиничный аутсорсинг становится актуальной в первую очередь для небольших, «семейных» заведений. Ведь в любом случае содержать в штате предприятия IT-специалиста или электрика становится накладно и невыгодно.

Такое положение напрямую относится к городам-связям, поскольку имеющиеся здесь маломасштабные гостиницы не в состоянии содержать большой штат персонала. В городах-связях может быть выделен сервисный центр, работники которого будут обслуживать все предприятия индустрии размещения данного населенного пункта.

Очевидно, что ввиду функциональных различий между городами-связями и культурно-рекреационными центрами, разнятся и функции предприятий размещения в них (а вместе с ними и особенности их функционирования). Их основные различия приведены в таблице 2.

Таблица 2.

Различия гостиниц в городах-связях культурно-исторических центрах

<i>Критерии</i>	<i>Города-связи</i>	<i>Культурно-исторические центры</i>
Основная функция	Ночлег в пути, (в отдельных случаях) – непродолжительный отдых	Проживание
Срок пребывания гостей	Краткий	Длительный
Средний размер гостиниц	Малый	Крупный
Обеспеченность города предприятиями размещения	Низкая	Высокая
Дополнительные услуги	В основном связаны с физическим отдыхом (реабилитацией): баня, сауна и др.	Широкий спектр восстановительных и информационных услуг (Интернет, общение, доступ к новостям)

Заключение. В связи с наличием перечисленных выше различий между особенностями функционирования предприятий инфраструктуры в целом и предприятий размещения в городах-связях и культурно-исторических центрах, разными будут и подходы к организации обслуживания постояльцев гостиниц. Развитие гостиничного бизнеса в условиях свободного рынка требует внедрения аутсорсинга, позволяющего, интенсифицируя бизнес-процессы, достичь максимальной прибыльности при оптимуме затрат. Другими словами, при соблюдении заданного уровня издержек происходит максимизация полезности для потребителя. Наиболее благоприятные условия для вынесения части функций предприятия на аутсорсинг складываются в городах-связях, где

сосредоточены небольшие гостиницы, часто семейного типа – предприятия-аутсорсеры оказывают профильные услуги нескольким предприятиям одновременно, благодаря чему достигается более высокий уровень качества этих услуг одновременно с экономией ресурсов.

Примечания:

1. Василенко В.А. Реализация стратегии развития предприятий сферы услуг на основе кластера // Учёные записки ТНУ имени Вернадского. Серия «Экономика и управление». 2012. Т. 25 (64). № 2. С. 10-22.
2. Ветитнев А.М. Маркетинг санаторно-курортных услуг: учебн. пособие для вузов / А.М. Ветитнев. М.: Издательский центр «Академия», 2008. 368 с.
3. Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика. 2005. 288 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги-XXI, 2003. 300 с.
5. Покровский Н.Е., Черняева Т.И. Туризм: от социальной теории к практике управления. М.: Университетская книга; Логос, 2008. 424 с.
6. Смирнов И.Г. Логістика туризму: Навч. Посіб. К.: Знання, 2009. 444 с.
7. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія. 2-ге вид., випр. та доповн. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. 463 с.
8. Скоробогатова Т.Н. Импульсы развития городов-связей как логистических сервисных мезосистем в плоскости управления туристскими потоками // Логістика: теорія та практика. Луцьк: Луцький Національний технічний університет. 2012. № 1 (2). С. 157-163.
9. Скоробогатова Т.Н. Туристы как потребители услуг и инициаторы развития городов-связей // Логистика. М. : ООО «Агентство Маркет Гайд». 2012. № 2. С. 31-33.
10. Аутсорсинг гостиничных предприятий [электронный ресурс] / Г. Федосеев // Материалы сайта www.moconsulting.com.ua – 2012. – Режим доступа: <http://www.moconsulting.com.ua/content/articles/outsourcing/mo-outsourcing-scheme-rus.pdf>.

УДК 33

**Аутсорсинг как основа организации гостиничного обслуживания туристов
в городах-связях**

¹Артемий Андреевич Шендриков
²Татьяна Николаевна Скоробогатова

¹Таврический национальный университет имени В.И. Вернадского, Украина
Аспирант

²Таврический национальный университет имени В.И. Вернадского, Украина
Доктор экономических наук, доцент

Аннотация. В статье проведено сравнение предприятий размещения, функционирующих в «городах-связях» и непосредственно культурно-исторических центрах, обслуживающих туристов. Анализируются особенности гостиничных предприятий разных типов городов, а также перспективность и целесообразность внедрения аутсорсинга в гостиничных предприятиях городов-связей.

Ключевые слова: гостиницы; инфраструктурные услуги; города-связи; аутсорсинг; туризм.