



# Экономические и технологические факторы развития международного туризма и гостиничного бизнеса\*

Э. Р. Бурнацева

Компьютеризированное обслуживание еще не скоро охватит сегмент дорогих ресторанов или сетей фаст-фуда, но будет быстро распространяться в сегменте ресторанов семейного типа среднего класса, в котором необходима экономия затрат.

Технологии создают общество, зависимое от знаний, во всём мире. Всё большее количество предприятий и целых отраслей базируется на информационном обмене идеями, а не только на производстве товаров или других осязаемых продуктов. Повысился уровень образования, необходимого для производственного рабочего. Даже от начинающих работников и работников неквалифицированного труда требуется более высокий уровень подготовки. Для успешной карьеры в любой сфере деятельности обладание компьютерными навыками становится неотъемлемым атрибутом.

В технических дисциплинах, которые развиваются ускоренными темпами, половина знаний, являвшихся актуальными при их получении во время учебы, являются устаревшими к моменту ее окончания. Жизненный цикл продукта и экономический цикл постоянно сокращаются, причем это касается всех стадий: идеи, изобретения, инновации, имитации. В конце 40-х годов XX века жизненный цикл товара составлял от 30 до 40 лет. Сейчас он не превышает 30-40 недель. Причина заключается в том, что около 80% ученых, инженеров, технических специалистов, физиков обмениваются идеями в режиме реального времени в сети Интернет.

Все технические знания, которыми мы обладаем в настоящее время, будут представлять лишь 1% знаний, доступных к 2050 году. Конкуренция в отраслях ужесточается на базе новых технологий. Компании, внедряющие ультрасовременные методы первыми, извлекают выгоду из дополнительного конкурентного преимущества, а компании, пытающиеся игнорировать новые технологии, отстают от лидеров отрасли и рискуют в итоге обанкротиться.

Данная тенденция полностью меняет менеджмент и маркетинг всех сегментов гостиничного и туристского бизнеса. Онлайн-бронирование стало самостоятельным рынком сбыта услуг авиакомпаний и гостиничных компаний, что серьезно повлияло на деятельность туристских агентств. Интернет позволяет непопулярным и неизвестным направлениям донести информацию до потенциального потребителя, привлекая туристов так же, как это делают крупные операторы. Это стимулирует развитие малого туристского бизнеса по всему миру.

В гостиничном менеджменте самым большим технологическим новшеством является разработка чипов радиочастотной идентификации. Данное изобретение значительно сокращает необходимость в трудовых ресурсах, занимающихся заказами, инвентаризацией и подобными функциями. Заказы по принципу «точно в срок» придадут гибкость деятельности отелей, ресторанов, круизных компаний и большинству гостиничных и туристских операторов. Авиалинии, гостиницы и сети ресто-

\* Окончание статьи. Начало см. в №6 за 2009 г.



ранов будут вынуждены нанимать специалистов по радиочастотным чипам, так как в ближайшие 5 лет с их помощью будут создаваться и контролироваться новые автоматические системы инвентаризации и заказов, а весь персонал – от высшего до низшего звена – будет проходить тренинг, обучающий управлению ими.

Информационные технологии повышают требования к техническим навыкам персонала гостиниц, выполняющего разнообразные функции. Круизные лайнеры нуждаются в персонале для управления системами интернет-бронирования, контроля за судами, а также технически подготовленной команде, способной помогать туристам с компьютерами на борту, телевизорами высокой частотности и другим достаточно сложным оборудованием. Подобные навыки необходимы и гостиничному персоналу. По мере развития новых технологий, гостиничные и туристские операторы вынуждены нанимать больше технологов и осуществлять тренинги других работников, чтобы соответствовать новым требованиям.

Развитие сети Интернет приносит гостиничному и туристскому бизнесу такие преимущества, как снижение затрат, рост эффективности, облегчение доступа к потребителям даже для небольших компаний. Электронный маркетинг развивается особенно быстро. Последним новшеством сети Интернет явилось развитие социальных сетей, таких как Facebook и MySpace. Теперь и гостиничные, и туристские компании участвуют в них. Авиакомпания KLM стала одной из первых участвовать в проекте. Компания предлагает своим клиентам членство в трёх сообществах, где они могут найти коллег и единомышленников. Одно сообщество включает туристов, совершающих деловые поездки в Китай, другое – в страны Африки, а третье – игроков в гольф. 40% участников подключаются к сети минимум раз в месяц<sup>11</sup>, компания KLM считает это успешным проектом. Подобные предложения доступны и на других специализированных сайтах.

В настоящее время поднимается вопрос создания интерфейса, способного понимать сложные вопросы и находить ответы на них в огромном множестве сетевой информации. Например, веб-сайту ставится задание: найти

путешествие на 1-2 недели в ЮАР в феврале следующего года с целью исследования тропических лесов и минимум трехдневного отдыха в отеле класса люкс на пляже по цене 2500 долларов на человека с учетом цен на авиабилет из Майями. К 2012 году развитие веб-сайтов достигнет такого уровня, что они легко смогут обрабатывать подобную информацию, понимать задачу, находить в базе данных варианты туров и осуществлять бронирование, как только турист решит сделать выбор<sup>12</sup>.

Быстро модернизируются технология и практика транспортировки. Последнее поколение самолетов, таких как Боинг 787 и Аэробус A350 XWB, сконструированы с применением лёгких материалов и более эффективных двигателей с целью сократить затраты на топливо, увеличить дальность полётов и грузоподъёмность. В США 2 авиакомпании уже сделали заявление о намерении построить сверхзвуковые коммерческие реактивные самолеты и начать их эксплуатацию примерно к 2013 году. В железнодорожных перевозках развивается скорость. Новый скоростной поезд East line, который преодолевает расстояние в 300 км от Парижа до Франкфурта, идет со скоростью 320 км/ч по территории Франции и 300 км/ч в других странах.<sup>13</sup> В Китае начато развитие инфраструктуры высокоскоростных поездов с целью компенсации нехватки авиаперевозок по внутрирегиональным маршрутам. Одним из самых быстрорастущих секторов транспортных перевозок являются автомобильные перевозки. Эта область будет развиваться еще более высокими темпами по мере того, как растет использование инновационных технологий.

Появление легких и высокоэффективных самолетов способствует сокращению издержек и снижает зависимость от цен на нефть для авиакомпаний. Это позволяет получать прибыли без необходимости вводить дополнительные топливные сборы к высоким ценам на билет или устанавливать дополнительную плату за услуги, входившие ранее в стоимость билета. Следуя европейской практике, даже те авиакомпании США, которые давно присутствуют на рынке, начинают вытесняться из существующей системы инфраструктуры США высокоскоростными поездами при путешествиях на 150-250 км.



Несмотря на предпринимаемые усилия по развитию альтернативных источников энергии, таких как энергия ветра и солнца, потребление нефти продолжает расти. Дополнительный спрос на энергоносители, обусловленный быстрым развитием экономик Китая и Индии, стимулировал в 2008 году рост цен на нефть, которые до 2004 года поддерживались на уровне 25 долларов за баррель. Пик цен на нефть, зафиксированный в середине 2008 года на уровне 150 долларов за баррель, был вызван несколькими факторами. Примерно 30% роста цен на нефть до июня 2008 года по большей части происходило вследствие долгосрочного снижения стоимости американского доллара на мировых биржах. Ещё дополнительные 10-15 долларов за баррель представляли собой рискованную премию компаний, вызванную нестабильностью вследствие войны в Ираке и угроз со стороны США атаковать страну. Если бы не было данных двух факторов, то цена уже бы составляла не 145, а 100 долларов. Мировой дефицит производственных мощностей нефтеперерабатывающих заводов стимулировал рост цен на бензин, топливо и другие топливно-энергетические продукты. Спекуляция с фьючерсами на энергетических рынках также внесла свой вклад в рост цен на нефть<sup>14</sup>. Стоит заметить, что ни один из перечисленных факторов не является постоянным. Именно поэтому уже во второй половине 2008 года цены на нефть снизились до двузначных показателей (около 40-50 долларов в ноябре 2008 года).

В 2008 году авиаперевозчики столкнулись с серьёзными проблемами, так как их основная расходная статья значительно выросла. Многие ввели доплату за топливные сборы к билетам, но такой рост цен вызвал снижение загрузки самолетов. Перед авиакомпаниями встала задача повышения эффективности и снижения затрат, кроме того данный фактор стимулировал сотрудничество конкурирующих авиалиний, многие из которых вынуждены совмещать рейсы в случаях, когда пассажирский спрос недостаточен для заполнения мест на отдельных рейсах. Несмотря на предпринимаемые меры по повышению эффективности, растущие расходы на топливо привели к банкротству наиболее слабых авиакомпаний ещё до момента стабилизации цен. Так же как и авиаперевозчики, круизные компании были вынуждены ввести надбавки за топливный сбор к цене билетов. Это не сильно повлияло на круизные

путешествия класса люкс, но в значительной степени сократило рынок круизных путешествий эконом-класса.

Для гостиничных и туристских операций расходы на энергию представляют собой относительно небольшие затраты – значимые, но менее, чем оплата персонала и бонусы. Изменения цен на нефть пока что не сильно отражаются на деятельности гостиниц и туристских фирм. В США некоторые отели столкнулись с проблемой того, что высокие цены на газ способствовали сокращению автомобильных путешествий на дальние расстояния, особенно это касается гостиничного сектора, ориентированного на семейный отдых. Однако в целом воздействие цен на газ незначительно. В настоящее время американцы снижают расходы на путешествия, но как только экономическое положение начнет улучшаться, туризм снова будет быстро развиваться.

### Примечания:

<sup>11</sup> Cetron Marvin J., Ph.D. 10 Travel Trends, Part 2. Travel Weekly. June 17, 2008. // [http://www.travelweekly.com/article3\\_ektid175412.aspx?terms=\\*10+travel+trends %2c+part\\*](http://www.travelweekly.com/article3_ektid175412.aspx?terms=*10+travel+trends %2c+part*)

<sup>12</sup> Medawar Antoine. The Future of the Hotel Industry. // Hospitality Upgrade. 6/1/2008. – P. 182-183. // [http://www.hospitalityupgrade.com/\\_magazine/magazine\\_Detail.asp?ID=316](http://www.hospitalityupgrade.com/_magazine/magazine_Detail.asp?ID=316) // [http://www.hospitalityupgrade.com/\\_files/File\\_Articles/HUSum08\\_Medawar\\_TheFutureoftheHotelIndustry.pdf](http://www.hospitalityupgrade.com/_files/File_Articles/HUSum08_Medawar_TheFutureoftheHotelIndustry.pdf).

<sup>13</sup> Hospitality Sales & Marketing Association International. Marketing Review. Summer 2008. 55 Trends Now Shaping the Future of Society, Travel & Hospitality. Copyright ©2008 Hospitality Sales & Marketing Association International. ISSN: 0746-9985. – P. 41.

<sup>14</sup> Ibid. – P. 35.

### Библиография:

1. Tourism Highlights. 2008 Edition. World Tourism Organization (UNWTO). 2008. – 10 p. ([http://unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO\\_Highlights08\\_en\\_HR.pdf](http://unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO_Highlights08_en_HR.pdf))
2. Tourism Market Trends - World Overview & Tourism Topics. 2004 Edition. Copyright © 2005 World Tourism Organization. Madrid, Spain. 2005. ISBN: 9284408032. – P. 12-43, 55-114.



3. Yearbook of Tourism Statistics. Data 2002-2006. 2008 Edition. Copyright © 2008 World Tourism Organization. Madrid, Spain. 2008. ISBN 13: 978-92-844-1249-5. – 920 p.

4. Yearbook of Labour Statistics. 2008 Country Profiles. International Labour Organization. 2008. ISBN: 978-92-2021217-2. – 600 p.

5. Human Development Report 2002. Deepening democracy in a fragmented world. Copyright ©2002 United Nations Development Program. Oxford University press. New York - Oxford. 2002. ISBN: 0-19-521915-5. – 280 p. ([http://hdr.undp.org/en/media/HDR\\_2002\\_EN\\_Complete.pdf](http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2002_EN_Complete.pdf))

6. Hospitality Sales & Marketing Association International. Marketing Review. Summer 2008. 55 Trends Now Shaping the Future of Society, Travel & Hospitality. Copyright ©2008 Hospitality Sales & Marketing Association International. ISSN: 0746-9985. – 60 p.

7. UNWTO World Tourism Barometer. Volume 6 – No.3 – October 2008. Copyright © 2008 World Tourism Organization. Madrid, Spain. 2008. ISSN: 1728-9246. – 52 p. (<http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/>

[UNWTO\\_Barom08\\_3\\_en\\_LR.pdf](#))

8. UNWTO World Tourism Barometer. Volume 6 – No.2 – June 2008. Copyright © 2008 World Tourism Organization. Madrid, Spain. 2008. ISSN: 1728-9246. – 56 p. ([http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO\\_Barom08\\_2\\_en\\_LR.pdf](http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom08_2_en_LR.pdf))

9. International Trade Statistics 2008. World Trade Organization. 2008. Copyright © 2008 World Trade Organization. Geneva, Switzerland. ISBN: 978 - 92 - 870 - 3466- 3. – 240 p. ([http://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/its2008\\_e/its08\\_toc\\_e.htm](http://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2008_e/its08_toc_e.htm) // [http://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/its2008\\_e/its2008\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2008_e/its2008_e.pdf))

10. Key Indicators of the Labour Market (KILM 4). Employment by sector. International Labour Office. 5th Edition. Geneva. 2007. ISBN: 0415970032. (<http://www.ilo.org/public/english/employment/strat/kilm/download/kilm04.pdf>)

11. United Nations Conference on Trade and Development. World Investment Report 2004. The Shift Towards Services. United Nations. Geneva, Switzerland. Copyright © United Nations, 2004. ISBN: 92-1-112644-4. – 440 p. ([http://www.unctad.org/en/docs/wir2004\\_en.pdf](http://www.unctad.org/en/docs/wir2004_en.pdf))

---

### **Нидерланды и Красноярский край будут развивать сотрудничество**

Красноярск посетила делегация посольства Королевства Нидерландов в составе полномочного министра Вилко Роггенкампа, секретаря по вопросам экономики Симоне Ландхейс. Цель визита — ознакомление с промышленным, инвестиционным и транспортно-логистическим потенциалом Красноярского края и доведение информации до политических и бизнес кругов Голландии. Королевство Нидерланды рассматривает Россию как одного из самых перспективных внешнеэкономических партнеров, входящих в пятерку основных государств, с которыми Голландия активно развивает международные связи.

По результатам 2008 года внешнеэкономический оборот Красноярского края с Королевством Нидерланды составил 168 205,0 тыс. долл. Сальдо торгового баланса, на протяжении всего периода сотрудничества, положительное за счет превышения экспортных поставок над импортными. Следует также отметить, что экспортные поставки составляют 72,2% от общего товарооборота края с Нидерландами. При этом доля Нидерландов в общем товарообороте края составляет 2,5%.

В рамках визита в Красноярск состоялась встреча делегации с заместителем министра промышленности и энергетики Красноярского края А. Климиным. Представители посольства Королевства Нидерландов были ознакомлены с основными направлениями развития промышленности. Особое внимание было уделено выпуску готовой продукции. Также заместитель министра рассказал о различных направлениях поддержки малых предприятий промышленности.

В ходе встречи с министром транспорта и связи края Александром Ядовым гостей познакомили с основными проектами в области инфраструктуры и транспорта реализуемых на территории края. Наибольший интерес члены делегации проявили к развитию мультимодального транспортного узла (ХАБа) на территории аэропорта «Красноярск». Прошли встречи с руководством Центрально-Сибирской торгово-промышленной палаты и руководством голландской компании «Хенкон Сибирь».

*Соб. инф.*