

АВИЛОВА Наталья Леонидовна

*Российский государственный университет физической культуры,
спорта, молодежи и туризма (Москва, РФ)
доктор исторических наук, профессор; e-mail: avilova_nl@mail.ru*

ДУСЕНКО Светлана Викторовна

*Российский государственный университет физической культуры,
спорта, молодежи и туризма (Москва, РФ)
доктор социологических наук, профессор; e-mail: svd337@list.ru*

ОПЫТ ГОСТИНИЦ ЮГО-ВОСТОЧНОЙ АЗИИ В ПРЕОДОЛЕНИИ ПОСЛЕДСТВИЙ ЭПИДЕМИЙ В XXI ВЕКЕ: РЕТРОСПЕКТИВНЫЙ АНАЛИЗ

*Опыт преодоления последствий и кризисов, вызванных эпидемиями разного уровня, имеет важное значение в выработке решений в гостиничной индустрии сегодня. Страны Юго-Восточной Азии за последние несколько десятилетий неоднократно со-
трясали эпидемии, военные и террористические акции, стихийные бедствия. Но вопреки этому, Юго-восточная Азия сегодня довольно успешный туристский регион. Именно поэтому опыт индустрии гостеприимства стран Юго-Восточной Азии может быть взят на вооружение в текущих условиях разными гостиничными предприятиями и органами территориального развития туризма. Данная статья направлена на изучение последствий эпидемий и мер по их преодолению в странах Юго-Восточной Азии. В статье проведен анализ влияния эпидемий на гостиничный сектор, выявлены основные группы их последствий. На основе кейс-стади отдельных стран региона изучено подробно влияние эпидемий на индустрию гостеприимства. В статье проанализированы и охарактеризованы меры по преодолению кризисов, связанных с влиянием эпидемий на гостиничный сектор в Юго-Восточной Азии.*

Ключевые слова: *эпидемии, индустрия гостеприимства, последствия эпидемий в туризме и гостеприимстве*



Для цитирования: Авиллова Н.Л., Дусенко С.В. Опыт гостиниц Юго-Восточной Азии в преодолении последствий эпидемий в XXI веке: ретроспективный анализ // Сервис в России и за рубежом. 2022. Т.16. №1. С. 28–35. DOI: 10.24412/1995-042X-2022-1-28-35.

Дата поступления в редакцию: 1 февраля 2022 г.

Дата утверждения в печать: 1 марта 2022 г.

UDC 640.41 EDN: HEHQW
DOI: 10.24412/1995-042X-2022-1-28-35

Natalia L. AVILOVA

Russian State University of Physical Culture, Sport, Youth and Tourism (Moscow, Russia)
PhD (Dr.Sc.) in History, Professor; e-mail: avilova_nl@mail.ru
ORCID iD: 0000-0002-1695-0057

Svetlana V. DUSENKO

Russian State University of Physical Culture, Sport, Youth and Tourism (Moscow, Russia)
PhD (Dr.Sc.) in Sociology, Professor; e-mail: svd337@list.ru

OVERCOMING THE EPIDEMICS CONSEQUENCES BY SOUTHEAST ASIAN HOTELS IN THE 21ST CENTURY: A RETROSPECTIVE ANALYSIS

Abstract. *The experience of overcoming the consequences and crises caused by epidemics of various levels is essential in making decisions in the hotel industry today. Over the past few decades, the countries of Southeast Asia have been repeatedly shaken by epidemics, military and terrorist actions, and natural disasters. But despite this, Southeast Asia today is attractive region for tourists. That is why the experience of the hospitality industry in Southeast Asia can be adopted in the current conditions by various hotel enterprises and territorial tourism development authorities. This article is aimed at studying the epidemic consequences and measures to overcome them in the countries of Southeast Asia. The article analyzes the impact of epidemics on the hotel sector, identifies the main groups of their consequences. Case study of individual countries of the region allowed us to deeper understand the impact of epidemics on the hospitality industry. The article analyzes and characterizes measures to overcome crises associated with the impact of epidemics on the hotel sector in Southeast Asia.*

Keywords: *epidemics, hospitality industry, consequences of epidemics in tourism and hospitality*



Citation: Avilova, N. L., & Dusenko, S. V. (2022). Overcoming the epidemics consequences by Southeast Asian hotels in the 21st century: A retrospective analysis. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 16(1), 28–35. doi: 10.24412/1995-042X-2022-1-28-35. (In Russ.).

Article History

Received 1 February 2022
Accepted 1 March 2022

Disclosure statement

No potential conflict of interest was reported by the author(s).



© 2022 the Author(s)
This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).
To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Сегодня уже можно с определённой долей уверенности сказать, что пандемия COVID-19 подходит к концу, и мир сталкивается с необходимостью преодоления затяжного кризиса, вызванного ею во всех отраслях экономики и социальной жизни. На текущий момент индустрия туризма и гостеприимства демонстрирует сложные и противоречивые тенденции развития, которые во многом связаны с опасениями туристов, изменениями в мотивации и выборе мест для отдыха, сокращением доходов населения и трансформациями туристического потока. Так, многие туристы избегают дальних поездок, выбирая более близкие территории, и как следствие, загородные гостиницы. Во многом, еще не восстановлен международный туризм, и гостиничные предприятия, которые принимали иностранных туристов, по-прежнему испытывают трудности и несут убытки. Сложившаяся ситуация в индустрии гостеприимства сегодня требует особых управленческих решений, что осложняется для многих предприятий отсутствием опыта антикризисного менеджмента в подобных условиях. При этом можно обратиться к гостиничной индустрии стран Юго-Восточной Азии, которая уже не раз встречалась с вызовами эпидемиологического и пандемийного характера. В XXI веке до COVID-19 страны всколыхнули такие заболевания, как атипичная пневмония, птичий и свиной грипп. Кризисные периоды в индустрии гостеприимства здесь были также связаны с военно-политическими конфликтами и терактами как в странах региона, так и в соседних странах. Так, на туристические прибытия в Таиланде и Сингапуре существенно повлиял теракт 11 сентября 2001 года в США, так как многие туристы опасались террористических атак по всему миру. Во многих странах Юго-Восточной Азии наблюдалось падение туристических потоков в связи терактами на Бали (Индонезия). Помимо эпидемий, военных и террористических угроз, индустрия туризма и гостеприимства в регионе страдала от стихийных бедствий – цунами, землетрясений и извержений вулканов.

Сложность антикризисного менеджмента в условиях эпидемий новых заболеваний и штаммов заключается в отсутствии базиса для возможного прогнозирования развития ситуации и составления возможных сценариев. Ведь не ясно, какое количество человек затронет эпидемия, как скоро будет разработан протокол лечения и вакцина, какие меры понадобятся для предотвращения распространения пандемии.

Именно поэтому гостиничные предприятия стран Юго-Восточной Азии могут стать примером и образцом для разработки новых решений и механизмов по выходу из кризиса, связанного со сложной и затянувшейся эпидемиологической ситуацией.

Целью данного исследования является ретроспективный анализ последствий эпидемий новейшего времени (без COVID-19) на гостиничную индустрию стран Юго-Восточной Азии и изучение опыта их преодоления как основы для разработки решений в условиях затянувшегося кризиса в мировой гостиничной индустрии вследствие пандемии COVID-19.

Обзор литературы. Изучение научной литературы по теме последствий эпидемий для индустрии туризма и гостеприимства показывает, что в русскоязычном сегменте данному вопросу уделяется значительно меньше внимания, чем в англоязычном. Так, вопросы влияния эпидемий на гостиничный сектор опосредованно, в канве общего анализа факторов риска, рассматриваются в работах Морозовой Н.С. и Ларионовой А.А. [1-2].

В зарубежных публикациях, вопросы влияния эпидемий и преодоления их последствий затрагивались в работах M. Curley и N. Thomas (2004) [3], M.R. Keogh-Brown и R.D. Smith (2008) [5], экономические последствия изучались в работах E.X. Fan (2003) [6], C.A. Siu и Y.R. Wong [8], социальные аспекты и комплексные последствия рассматривались в работах A. Steinmueller (2005) [9] и Leung (2008) [7].

Существенным недостатком, на наш взгляд, является отсутствие современных публикаций ретроспективного характера, посвя-

ценных вопросам преодоления последствий эпидемий в гостиничной сфере стран, пострадавших от них. Вскользь эти вопросы поднимаются в современных зарубежных исследованиях воздействия COVID-19 на индустрию туризма и гостеприимства [4]. Однако комплексных публикаций, отражающих исследования ретроспективного характера, нет.

Индустрия гостеприимства в Юго-Восточ-

ной Азии неоднократно страдала от разнообразных негативных событий, среди которых особенно разрушительно сказалась на индустрии туризма и гостеприимства эпидемия, распространение которой приобрело международный масштаб. В табл. 1 приведены сведения об эпидемиях, которые существенно повлияли на индустрию туризма в странах Юго-Восточной Азии.

Таблица 1 – Перечень наиболее значимых эпидемий в Юго-Восточной Азии, оказывавших влияние на индустрию гостеприимства и экономику в целом

<i>Период пандемии, название</i>	<i>Описание</i>	<i>География</i>
2002–2003 гг. SARs (атипичная пневмония)	Атипичная пневмония – болезнь, появившаяся в нач. XXI в. и распространившаяся в ряде стран Юго-Восточной Азии. Термин «атипичная пневмония» или «тяжелый острый респираторный синдром» (ТОРС) обозначает поражения легких, вызванные не обычными возбудителями пневмонии, а атипичными возбудителями, такими как легионеллы, микоплазмы, хламидии, вирусы. По данным ВОЗ, за время эпидемии в 30 странах мира было зарегистрировано 8436 случаев заболевания ТОРС, более чем 900 умерших. Летальные исходы были отмечены также в Сингапуре, Канаде, Тайване, Вьетнаме, Малайзии, Таиланде и на Филиппинах.	27 стран, в том числе во Вьетнаме, Сингапуре и Тайване, Малайзии, Таиланде и на Филиппинах
2009–2010 А/Н1N1 (Свиной грипп, официальное название, используемое ВОЗ, – Пандемичный вирус Н1N1 09 – «Pandemic (H1N1) 09 Virus»)	Вторая пандемия штамма вируса гриппа Н1N1, начавшаяся в марте–апреле 2009 года, при которой было инфицировано множество людей в Мехико, других регионах Мексики и в некоторых частях США. В августе 2010 г. Всемирная организация здравоохранения объявила о завершении пандемии гриппа А/Н1N1. По данным ВОЗ, за время эпидемии в 168 странах мира было зарегистрировано 1632710 случаев заболевания, более чем 18 тыс. умерших	Охват 168 стран, в том числе Южная Корея, Малайзия, Таиланд, Вьетнам, Филиппины, Тайвань, Индонезия, Сингапур, Лаос
2003–2017 H5N1/H7N9 (Птичий грипп)	На фоне остальных эпидемий число жертв небольшое. Однако особенность штамма в том, что люди заражаются от домашних птиц, и, прежде чем удалось найти вакцину, в ряде азиатских стран уничтожали пернатых. К концу 2016 г. птичий грипп практически исчез	Охват 16 стран

Согласно определению ВОЗ, эпидемии и пандемии (вспышки болезни, поражающие значительную часть мира в связи с появлением нового вируса) являются непредсказуемыми, но повторяющимися событиями, которые могут нести последствия для здоровья людей, экономики и общества во всем мире. В условиях роста глобальной торговли и путешествий локализованная эпидемия может быстро

перейти в пандемию, оставляя мало времени на подготовку ответных мер в области общественного здравоохранения. Именно поэтому на первом этапе основным способом предотвращения распространения эпидемий и перерастания их в пандемии являются ограничения поездок, что в первую очередь сказывается на индустрии туризма, гостеприимства и перевозок.

Так, в странах, затронутых пандемией, во Вьетнаме, Таиланде, Филиппинах, где индустрия туризма и гостеприимства имела существенное значение в экономике, наблюдались наиболее катастрофические и стремительные темпы падения ВВП. Страны, затронутые атипичной пневмонией, потеряли по разным оценкам около 18 миллиардов долларов США. Темы роста сократились в среднем до 0,6 %.

Рассмотрим кейс Таиланда как страны, затронутой атипичной пневмонией. Таиланд занял 18-е место по количеству прибытий в мире в 2002 г. с 10,9 миллионами международных туристических прибытий; доля по туристским прибытиям страны эквивалентна 1,5% общемирового объема или 8,3% доли Азиатско-Тихоокеанского региона. По доходам от международного туризма, Таиланд занял 15-е место с доходами в размере 7,9 млрд долларов США; это составляет 1,7% от общемирового показателя или 8,3% от общего объема для Азии и Тихого океана в 2002 году. Вспышка атипичной пневмонии в 2003 г. привела к стремительному сокращению туристских прибытий на 1,47 млн, как и доходов от туризма. В среднем доходы от туризма сократились на 11%, тогда как в среднем поток туристов сократился на 40%. Как следствие, сократились доходы и в сферах, связанных с туризмом – в индустрии питания, размещения, перевозок и пр.

Таблица 2 – Влияние эпидемии атипичной пневмонии на экономику и туризм Таиланда¹

Показатели	Доходы от туризма, млрд. бат	ВВП, млрд. бат	
		общий	сектор услуг
Под влиянием пандемии	314	5,823	2,705
Если бы не было пандемии	348	5,848	2,719
Разница, %	11	0,42	0,52

В период с апреля по июнь 2003 г. вспышка атипичной пневмонии привела к падению доходов от туризма, однако к концу 2003 года количество туристов в Таиланде начало возвращаться к норме. Социальные и экономические последствия атипичной пневмонии оказались не такими дорогостоящими, как ожидалось, благодаря немедленным мерам, принятым правительством Таиланда, а также развитию внутреннего туризма.

Кроме того, опасность заражения также является тем фактором, который негативно отражается на мотивации туристов посещать те или иные дестинации. Так, страх заражения вирусом атипичной пневмонии привел к массовой отмене бронирования билетов и поездок в 2003 г. во многих странах Юго-Восточной Азии. После того, как Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) выпустила предупреждение против поездок в страны, затронутые атипичной пневмонией, средняя заполняемость отелей по отрасли в Юго-Восточной Азии снизилась почти на 30% в период с мая по июнь. Распространение этого инфекционного заболевания по всему миру угрожало здоровью и благополучию туристов и, естественно, снижало их мотивацию к путешествиям. Более того, страх заразиться и нежелание ехать в страны, затронутые эпидемией, привел к тому, что многие туристы избегали поездок во все страны Юго-Восточной Азии, даже те, которые эпидемии непосредственно не затронули.

Рассмотрим кейс Южной Кореи. Так, например, вспышка атипичной пневмонии не затронула саму Южную Корею, но ее вспышка в других странах Восточной Азии оказала очень разрушительное воздействие на корейскую туристическую индустрию. На рис. 1 показаны изменения в загрузке отелей Южной Кореи в процентах от их общего совокупного бизнеса.

¹ Tourism Authority of Thailand (TAT). 2004. URL: <http://www2.tat.or.th/tat/e-journal/47jan-mar/index.html>

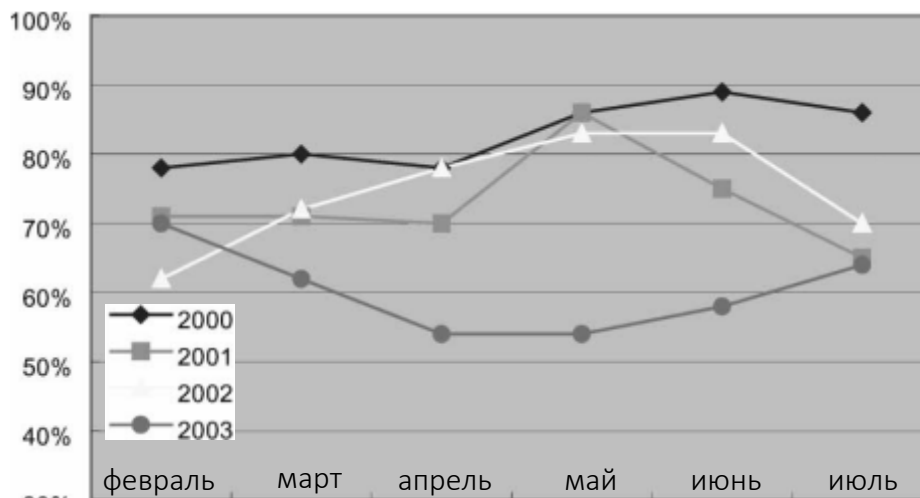


Рис. 1 – Влияние атипичной пневмонии на гостиничный бизнес Южной Кореи

Как видно из рис. 1 в период с февраля по июль 2003 года по сравнению с тем же периодом в предыдущие годы загрузка упала в среднем на 14% с апреля по июнь 2003 г, в дальнейшие периоды загрузка упала еще сильнее, вплоть до 52%, что в целом на 26% меньше по сравнению с предыдущим годом. Причина такого падения загрузки, в том, что туристы воспринимали Корею как небезопасное туристическое направление, как страну, пораженную атипичной пневмонией Азиатско-Тихоокеанской зоны. Многие клиенты отменили поездки в отпуск и деловые встречи, такие как международные съезды и конференции.

Гостиничные предприятия были вынуждены снизить стоимость номеров. Так, за период кризиса средняя стоимость номера упала с 215 849 вон (180 USD) в 2002 г., до 115 676 вон (96 USD) в 2003 г.

В целом изучение последствий эпидемий в новейшее время в странах Юго-Восточной Азии, позволило выделить основные последствия для гостиничной индустрии:

1. Снижение основной загрузки номерного фонда из-за сокращения туристического потока, и как следствие, снижение прибыли;
2. Формирование негативного образа дестинаций, который ассоциируется с опасностью заражения, что влияет на отказ от поездок, и как следствие,

снижение прибыли в долгосрочной перспективе;

3. Сокращение рабочих мест, и как следствие, доходов местных жителей, задействованных в работе гостиничных предприятий;
4. Отток квалифицированных кадров в более перспективные отрасли экономики или в другие страны;
5. Простой номерного фонда, снижение затрат на его обновление и поддержание, сокращение расходов на технологические и инновационные решения, в том числе в сфере устойчивого развития и рационального потребления;
6. Переход на более дешевые продукты и материалы.

Как видим, большая часть последствий имеет более долгосрочный характер, и ведет к снижению доходности и эффективности отрасли в дальнейшем.

Именно поэтому важно рассмотреть пути преодоления кризиса в гостиничной индустрии стран Юго-Восточной Азии, которые могут быть примером в текущих условиях. Рассмотрим основные группы действий, которые позволили преодолеть кризисные явления.

1. **Экономия ресурсов, средств и материалов.** Гостиницы старались минимизировать расходы в период атипичной пневмонии. Например, количество используемых

лифтов (лифтов) и эскалаторов было сокращено для экономии энергии и эксплуатационных расходов. То есть, в данном случае экономия осуществлялась на за счет выбора более дешевых материалов, технологий или увольнения части сотрудников, а за счет сокращения потребления ресурсов.

2. **Сотрудничество и кооперация.** Поскольку количество клиентов в гостиничном бизнесе в значительной степени зависит от количества клиентов в авиакомпаниях, им нужен был совместный маркетинг. Таким образом, отели в странах Юго-Восточной Азии тесно сотрудничали с авиакомпаниями, турагентами и другими предприятиями индустрии гостеприимства и обменивались информацией. Такое сотрудничество позволило сформировать положительный имидж дестинаций, сформировать общую стратегию по формированию лояльности клиентов.
3. **Пакетные предложения.** Многие отели предлагали пакетные предложения со скидками до 30%. Отели крупных брендов опасались снижать стоимость отдельных услуг, боясь запятнать свою репутацию, а пакетные предложения со скидками позволяли применять скидки, и при этом увеличивать использование основных и дополнительных услуг.
4. **Реклама и PR.** Чтобы убедить гостей восстановить доверие к отелям, отели проводили интенсивные и агрессивные рекламные кампании. Также доверие к гостиничным предприятиям формировалось и на более высоком уровне. Так, в Сингапуре была запущена глобальная компания «Ревущий Сингапур», которая включала направления «Ревущие хорошие предложения», «Ревущие события и мероприятия», а также зонтичную рекламную и PR-кампанию. Компания включала такие механизмы: 1) стимулирование операторов, предлагающих пакетные туры, введение системы комиссий и вознаграждений за

приезжающих туристов и гостей в КСР, программы взаимодействия с перевозчиками; 2) совместная рекламная кампания с туроператорами на рынке, организаторами встреч и управляющие компании; 3) информирование туристов о широком спектре скидок и дополнительных предложений по турам для туристов, размещению в отелях, доступу к достопримечательностям и т. д.; 4) Взаимодействие с маркетинговыми кампаниями Малайзии, Таиланда, Гонконга и Филиппин. Более того, по итогам последствий эпидемиологических кризисов в Юго-Восточной Азии была разработана общая маркетинговая стратегия развития туризма, направленная на восстановление отрасли и возвращения положительного имиджа как отдельным странам, так и региону в целом.

5. **Кадровая политика.** Департаменты и отделы кадров рекомендовали сотрудникам брать отпуска или добровольные неоплачиваемые отпуска вместо увольнения штатных сотрудников. Предприятия предоставили сотрудникам образовательные программы по разным направлениям, для приобретения новых трудовых навыков, а также в вопросах безопасности здоровья. Система социального обеспечения работников особо не менялась. Чтобы уменьшить фонд заработной платы, предприятия сокращали количество временных сотрудников.
6. **Соблюдение безопасности жизни и здоровья.** Многие предприятия установили новое гигиеническое оборудование, в том числе химические стерилизаторы, специальные воздушные фильтры, закупили маски и перчатки. Они установили эффективные каналы для внутренней и внешней коммуникации. В одном из шести отелей стояло специальное аварийное дежурство по атипичной пневмонии. Менеджеры службы безопасности и медсестры отеля несли вахту и дежурили с 9:00 до 22:00 с понедельника по пятницу. В выходные

дежурили с 9 до 18 часов.

7. **Фокус на местных жителях как потенциальных клиента.** Так, департаменты, ответственные за проведение конференций и мероприятий попытались активизировать свои усилия по привлечению местных жителей в качестве гостей, например, стимулируя малые или средние отечественные компании к проведению конференций и встреч, а также жителей, которые могли отмечать в отелях важные даты.
8. **Создание антикризисных комитетов,** которые вырабатывали решения по преодолению последствий в конкретных условиях конкретного предприятия. Антикризисный менеджмент и его принципы, выработанные в гостиничных предприятиях в период вспышек эпидемий гриппа в странах Юго-Восточной Азии во многом стали основой для управленческих решений и в современных условиях пандемии COVID-19.

Более того, ряд авторов говорит о том, что антикризисный менеджмент в гостиничной индустрии должен опережать события, и у предприятия должны быть продуманы сценарии развития, в том числе и негативные, и заготовлены антикризисные решения.

Таким образом, можно подвести итог. Страны Юго-Восточной Азии уже выработали меры по преодолению кризисов, связанных с распространением эпидемий. Как видим, эти меры носят не столько разовый, сколько системный характер. Особое значение имеет мероприятия по интеграции усилий разных стейкхолдеров туристической индустрии с отельными предприятиями по привлечению туристов. Сейчас, когда пандемия COVID-19 во многом преодолена, перед многими странами стоит задача привлечения туристов, и опыт стран Юго-Восточной Азии здесь может быть полезен.

Список источников / References

1. Larionova, A. A. (2013). Osnovnye faktory finansovyh riskov gostinichnogo biznes [The main factors of financial risks in the hotel business]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Service in Russia and Abroad]*, 7(6), 43-49. (In Russ.).
2. Morozova, N. S. (2010). Tendencii razvitija turistskogo rynka v uslovijah krizisa [Development trends of the tourism market in a crisis]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Service in Russia and Abroad]*, 3(1), 149-156. (In Russ.).
3. Curley, M., & Thomas, N. (2004). Human security and public health in Southeast Asia: the SARS outbreak. *Australian Journal of International Affairs*, 58(1), 17-32.
4. Era, J. S. B., & Del Rosario, J. M. (2020). *Examining Tourism Resilience Practices As Basis For A Post-COVID-19 Recovery In The Philippines*.
5. Keogh-Brown, M. R., & Smith, R. D. (2008). The economic impact of SARS: how does the reality match the predictions? *Health policy*, 88(1), 110-120.
6. Fan, E. X. (2003). *SARS: economic impacts and implications*.
7. Leung, C. (2008). The yellow peril revisited: The impact of SARS on Chinese and South-east Asian communities. *Resources for Feminist Research*, 33(1/2), 135.
8. Siu, A., & Wong, Y. R. (2004). Economic impact of SARS: The case of Hong Kong. *Asian Economic Papers*, 3(1), 62-83.
9. Steinmueller, A. (2005). Social and economic impacts of SARs outbreak in Thailand. *TDR Quarterly Review*, 20(1), 14-22.