

-
4. **Pavlenko, Iu.** Poslednee puteshestvie Ruzvel'ta [The Last Voyage of Roosevelt] // Krymskaia gazeta. 1996. 22 maia. P. 3.
 5. **Shevchenko, O.K.** Krymskaia konferentsiia 1945 g. kak «Sobytie» [Yalta Conference in 1945 as the "Event"] // Vestnik Rossiiskogo filosofskogo obshchestva. 2012. №4. P. 90–91.
 6. **Shevchenko, O.K., Piguleva A.P.** Krymskaia konferentsiia 1945 g. na pochtovykh konvertakh i markakh 20 veka [Crimean Conference 1945 on postage stamps and envelopes of the twentieth century] // Kul'tura narodov Prichernomor'ia. 2013. №246. P. 110–113.
 7. **Iudina, L.D.** Saki — «vorota» Krymskoi konferentsii [Saki — “gates” of the Crimean Conference]. Simferopol': Magistr, 2005. 48 p.
 8. **Iurchenko, S.V.** Grif sekretnosti sniat: okhrana ialtinskoi konferentsii 1945 goda [Secrecy lifted: the protection of the Yalta Conference in 1945]. Sevastopol': Mir, 2003. 178 p.
 9. **Iurchenko, S.V.** Ial'tinskaia konferentsiia 1945 goda: khronika sozdaniia novogo mira [Yalta Conference in 1945: Chronicle of a new world]. Simferopol': ID «Krym», 2005. 340 p.
 10. **Konrad, G.** Jalta und der Frieden in Europa // Neue Ges. Bonn, 1986. №7. P. 594–598.
 11. **Plokhyy, S.** Yalta: The Price of Peace. New York, 2010. 183 p.
 12. **Stefan, Ch.G.** Jalta revisited: An update on the diplomacy of EDR and his wartime summit partners // Presidential studies quart., D.J., 1993. Vol.23, №4. P. 755–770.
 13. The Yalta Conference // Todd Ronnei's. Churchill Stamps and Covers (and other philatelic pursuits). <http://www.ronnei.com/yaltacovers.html> (data obrashcheniia: 22.01.2015) [Accessed on January 22, 2015].
 14. The Yalta Conference // United States Department of State Foreign relations of the United States. Conferences at Malta and Yalta, 1945 U.S. Government Printing Office, 1945. P. 547–996.

УДК 94(470)»1960/1990»:796.5+64.04

DOI: 10.12737/7911

Попов Алексей Дмитриевич

ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского»,
Высшая школа экономики и бизнеса, г. Симферополь, Российская Федерация
к.и.н., доцент, ropalex79@mail.ru

ТУРИСТСКИЙ СЕРВИС В КРЫМУ СОВЕТСКОГО ПЕРИОДА: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

В статье проанализированы основные проблемы крымского туристского сервиса в 1960–80-е гг. Для этого периода были характерны максимальные значения показателей посещений Крыма отечественными и зарубежными туристами, многие из которых негативно оценивали местное качество обслуживания. На основе широкого комплекса архивных и опубликованных исторических источников автор доказывает, что перманентные проблемы туристского сервиса были обусловлены в первую очередь институциональной моделью организации советской индустрии гостеприимства, которой была присуща чрезмерная централизация, монополизация, административно-командный способ принятия решений, низкий уровень мотивации персонала. Причем весь этот комплекс проблем проявлялся как во время обслуживания советских туристов (Крымский областной совет по туризму и экскурсиям) и неорганизованных рекреантов (т.н. «дикарей»), так и при обслуживании иностранных туристов (предприятия системы «Интурист» в Крыму).

Значительное негативное влияние оказывал тот факт, что развитие сферы услуг (в том числе туризма) не являлось приоритетным направлением для руководства СССР. Централизованное выделение средств и материальных фондов для индустрии гостеприимства чаще всего осуществлялось по остаточному принципу. Однако начиная со второй половины 1970-х гг. осуществлялись отдельные мероприятия, направленные на «консервативную модернизацию» советского туристского сервиса, что проявлялось в увеличении хозяйственной самостоятель-

ности предприятий индустрии гостеприимства, активизации предоставления туристам дополнительных услуг, повышению материальной мотивации труда у работников сферы обслуживания. Однако вплоть до конца 1980-х гг. эти преобразования внедрялись очень медленно и консервативно, не затрагивая фундаментальных основ советской плановой экономики и административно-командного менеджмента.

Несмотря на то, что на современном этапе утвердилась рыночная, конкурентная модель организации сервиса, советское прошлое продолжает опосредованно влиять на качество крымского туристского продукта, но значение этого влияния постепенно ослабевает.

Ключевые слова: туризм, сервис, индустрия гостеприимства, административно-командное управление, плановая экономика, Крым

Во многих текстах отзывов об отдыхе и путешествиях, авторами которых являются туристы из постсоветских стран, прилагательное «советский» (и особенно его более негативные вариации — «совковый», «совдеповский») устойчиво ассоциируется с очень низким качеством сервиса. Обычно этими прилагательными «маркируется» описание ситуаций, связанных с неразвитой, устаревшей материально-технической базой предприятий индустрии гостеприимства, равнодушием и грубостью обслуживающего персонала, однообразием и невыразительностью атрактивной составляющей путешествия. Распространенность данного стереотипного представления о советском сервисе в сфере туризма ставит перед историками ряд вопросов, ответы на которые могут иметь не только познавательный, но и прикладной интерес: 1) насколько оправданной является крайне негативная оценка качества советского туристского сервиса?; 2) какими причинами было вызвано его низкое качество?; 3) устранены ли на современном этапе развития отечественного туризма те причины и условия, которые снижали качество обслуживание туристов в советском прошлом? Это тем более важно, что в последние годы история советского сервиса начинает формироваться в отдельное, хотя пока еще достаточно «экзотическое» направление исторических исследований [1]. В работах современных западных авторов по истории туризма в СССР [2–5] вопрос качества обслуживания также не нашел глубокого отражения: основное внимание уделено политико-идеологическим, отчасти — социальным аспектам темы.

Для ретроспективного изучения отечественного сервиса крымский материал создает весьма благоприятные перспективы. Именно Крымский полуостров, за которым прочно закрепился статус «Всесоюзной Здравницы», являлся одним из самых популярных туристско-рекреационных регионов Советского Союза. В 1970–80-е гг. его ежегодно посещали 7–8 млн советских туристов и рекреантов, а также около 100 тыс. иностранных вояжеров (подробнее см. [6]). Благодаря такому активному рекреационному использованию в Крыму наиболее очевидно проявились как важнейшие достижения, так и основные проблемы советской модели туризма и сервисной деятельности.

В ряде работ автора уже характеризовались проблемы обслуживания туристов в довоенном Крыму, когда местные турбазы могли обеспечивать одновременный прием 500 туристов при наличии 15 стоек [7, с. 58], а в гостинице «Интурист» на 120 номеров могла иметься в наличии лишь одна неработающая ванна [8, с. 113]. В данной статье хотелось бы более подробно охарактеризовать проблемы крымского туристского сервиса, существовавшие в 1960–80-е гг. — период наиболее интенсивного использования туристско-рекреационных ресурсов «Всесоюзной Здравницы».

Прежде всего, обратимся к деятельности туристских баз, руководство которыми в 1960–80-е гг. осуществлялось Крымским областным советом по туризму и экскурсиям (КОСТЭ), который подчинялся Украинскому республиканскому совету по туризму и экскурсиям (УкрРСТЭ), в свою очередь находившемуся в сфере управления

Центрального совета по туризму и экскурсиям ВЦСПС (ЦСТЭ ВЦСПС). Даже простое перечисление этих структур уже создает определенное представление о том, насколько громоздкой и забюрократизированной была система управления объектами размещения туристов в советских реалиях. Если анализировать количественные показатели, то крымские турбазы системы ВЦСПС весьма успешно справлялись со своей работой в условиях резкого роста количества туристов. Так, в 1949 г. ими было обслужено около 13 тыс. туристов, в то время как в 1989 г. этот показатель достиг 946 тыс. туристов [9, л. 133; 10, с. 52–53]. Качество обслуживания гостей Крыма, безусловно, тоже менялось в лучшую сторону. В 1940–50-е гг. значительная часть туристов размещалась в стационарно установленных брезентовых палатках армейского образца, которые в лучшем случае были электрифицированы и радиофицированы — о других удобствах говорить не приходилось. Постепенно все они были заменены сборными домиками летнего типа или капитальными зданиями. Однако и эти постройки со временем устарели и перестали отвечать представлениям советских граждан о качественном сервисе. Только в 1980-е гг. был проведен капитальный ремонт отдельных турбаз («Таврия», «Ялта»), в результате которого комнаты для одновременного размещения 8–10 туристов с удобствами «на этаже» были переоборудованы в 2–3-местные номера для семейного отдыха [10, с. 61]. При этом следует отметить, что на советских турбазах пребывание родителей с детьми было скорее исключением, чем распространенной практикой. В системе КОСТЭ последовательная работа по приему туристов с детьми велась лишь туристской гостиницей «Евпатория» и была сопряжена с огромным количеством проблем. Например, спущенные «сверху» типовые штатные расписания не предусматривали должностей воспитателей и организаторов детского досуга, не были установлены нормативы детского питания и приобретения необходимого для них инвентаря. Когда в 1970-е гг. туристская гостиница «Евпа-

тория» только начинала принимать родителей с детьми, то из всего необходимого для этого она была обеспечена «только портретами пионеров-героев Павлика Морозова и Вали Котика» [11, л. 40–41].

Руководителям крымских турбаз приходилось прикладывать колоссальные усилия для того, чтобы обеспечить их надлежащее материально-техническое состояние и оснащение. В 1950–60-е гг. такие предметы интерьера, как зеркала, шкафы и вешалки для одежды, прикроватные тумбочки и ночные столики еще являлись весьма редкими «предметами роскоши». На одном из хозяйственных совещаний директор Ялтинской турбазы сетовал, что мебельровка комнат весьма разнородная, имеются «стулья всех видов и типов», но их не хватает, а «бельевое хозяйство не обновлялось уже четыре года» [12, л. 3]. Вплоть до 1990-х гг. чрезвычайно остро стояла проблема обеспечения турбаз полотенцами, салфетками, туалетной бумагой. Главной причиной этого была несовершенная централизованная система снабжения турбаз Крыма всем необходимым, начиная от продуктов питания и заканчивая строительными материалами для проведения ремонта. Нередки были случаи, когда запланированные на текущий год ремонтные работы срывались из-за «неритмичных» поставок стройматериалов, когда *«фанера поступала в августе, бачки сливные в сентябре–октябре, а чугунные трубы в декабре»* [13, л. 48].

Что же мешало директорам турбаз самостоятельно купить туалетную бумагу, новые полотенца или мебель? Проблема заключалась в том, что вплоть до конца 1980-х гг. руководство КОСТЭ и его турбаз практически было лишено права реализовывать путевки на крымские маршруты — эта функция была возложена на УкрРСТЭ и ЦСТЭ ВЦСПС. Вышестоящие организации полностью распоряжались средствами от продажи путевок, единолично утверждали планы обслуживания и размеры финансирования крымских туристских учреждений. При этом плановые показатели практически всегда были завышенными, а выделяемые средства — недостаточными. В центре

устанавливались и цены на путевки всеобщих туристских маршрутов по Крыму, причем ценовая политика была слабо дифференцирована в зависимости от сезона. Как правило, стоимость путевки в межсезонье была лишь незначительно дешевле летней цены, что не способствовало равномерной загрузке крымских турбаз и зачастую приводило к «недоездам» туристов поздней осенью, зимой и ранней весной [14, с. 89]. Но в летние месяцы с путевками, оформленными УкрРСТЭ и ЦСТЭ, в Крым приезжало на 10–20% больше плановых туристов, нежели могли вместить местные турбазы. Это приводило к чрезмерной перегрузке турбаз и практике «уплотнения» гостей, для чего использовались раскладушки и топчаны, размещенные на балконах и верандах, в различных помещениях общего пользования. Например, на одном из хозяйственных совещаний 1968 г. директор севастопольской турбазы им. А.В. Мокроусова откровенно говорил о том, что *«когда на базе перегрузка, то туристов приходится укладывать в туристском кабинете, в бильярдной, а ведь разные люди попадают, некоторых такое размещение не устраивает и отсюда жалобы»* [11, л. 12].

Весьма актуальной была и проблема организации питания на турбазах. Постоянными были жалобы туристов на «скудность и недостаточность» питания, однообразие меню, долгое ожидание подачи блюд. Практически полное отсутствие в рационе гостей крымских турбаз свежих овощей и фруктов даже в летнее время было обычным явлением (см., например [15, л. 527]).

С еще большим количеством проблем сталкивались т. н. «оседлые дикари» — неорганизованные рекреанты, которые прибывали в Крым на отдых и лечение без путевки, но при этом не являлись поклонниками активных видов туризма, а снимали жилье в частном секторе приморских населенных пунктов (подробнее см. [16]). Источники свидетельствуют, что представители этой категории гостей Крыма, ежегодное число которых составляло несколько миллионов человек, ощущали на себе

системные проблемы в вопросах проживания, питания, пользования транспортными, экскурсионными, медицинскими, развлекательными услугами. В ироничной форме некоторые из этих серьезных проблем описываются в одном из фельетонов журнала «Крокодил»: *«На ужасной солнечной жаре они [неорганизованные туристы в Крыму — А.П.] подолгу стоят в очередях в столовые, к почтовым окошечкам, к киоскам с газированной водой, к билетным кассам. Они ютятся по 5 человеко-коек в одной комнате, едят жесткие шашлыки и вообще терпят всевозможные лишения ради того, чтобы в оставшиеся от очередей часы лежать под жгучими прямыми лучами солнца на раскаленных камнях...»* [17].

Согласно распространенному стереотипному представлению, гораздо лучшее качество сервиса в советское время могли обеспечить гостиницы и рестораны системы «Интурист». В 1970–80-е гг. основу материальной базы этой организации в Крыму составляли собственные средства размещения, сосредоточенные в районе Большой Ялты — гостиничный комплекс «Ялта», гостиница «Ореанда», мотель-кемпинг «Поляна Сказок». Однако и здесь происходили многочисленные сбои в обслуживании. Документы проверок, проводившихся в этот период, свидетельствуют о том, что на должностях грузчиков, носильщиков, официантов, горничных в крымской системе «Интуриста» зачастую работали лица, не имевшие даже завершеного среднего образования, моральный облик которых зачастую также был не самым привлекательным. Постоянно возникали ситуации, связанные с ненадлежащим исполнением работниками «Интуриста» своих служебных обязанностей, мелкими кражами, со скупкой импортных вещей для последующей перепродажи на «черном рынке» и участием в незаконных валютных операциях (см., например [18, л. 14, 59]). Одновременно с этим архивные документы фиксируют имевшие место настоящие парадоксы в обслуживании интуристов. Например, иногда заплатившим за путевку значительные средства в ва-

люте иностранцам приходилось ночевать в холлах крымских гостиниц «Интуриста», в то время как отдельные высокопоставленные советские граждане с комфортом отдыхали в лучших гостиничных номерах [19, л. 19].

При проверке ресторанов, кафе и баров системы «Интуриста» в Крыму контролирующие органы также констатировали, что *«столы накрываются мягкими скатертями, ... кресла в [ресторанном] зале с рваной обивкой, официанты одеты в разную форму (зимнюю и летнюю)»* [20, л. 22]. Кроме того, ассортимент предлагаемых иностранцам блюд в советский период напрямую зависел от поставок продуктов питания из централизованных фондов снабжения, которые часто были скудны и нерегулярны, особенно по товарам т. н. «деликатесной группы». Например, в 1983 г. руководство Крымского объединения Госкоминтуриста СССР обратилось в Крымский облисполком с просьбой оказать содействие в незамедлительном выделении органами снабжения соленой рыбы лососевых пород, мясных копченостей, кофе в зернах, высококачественных кондитерских изделий, рыбных консервов улучшенного ассортимента, а также *«свежих овощей и фруктов стандартных размеров»*. Однако в ответном письме сообщалось, что все перечисленные продовольственные товары *«пользуются большим спросом у населения и выделяются области в крайне ограниченных количествах»*, из-за чего просьба не может быть удовлетворена даже частично [21, л. 52–55]. Те же продукты питания, которые все-таки доходили до предприятий «Интуриста», становились предметом хищений. В результате различных проверок неоднократно выявлялись подобные факты, отличавшиеся лишь своими масштабами: от «недовложения» в борщ нескольких десятков грамм мяса до хищений продуктов питания и посуды на тысячи рублей (см., например [20, л. 7–9]).

Как видно, системность проблем в крымском туристском сервисе советского периода не вызывает сомнений, причем они проявлялись как при обслу-

живании советских организованных туристов и неорганизованных рекреантов, так и при обслуживании вояжеров из-за рубежа, обеспечение высоких стандартов сервиса для которых имело важное идеологическое значение в контексте «холодной войны». Анализ содержания исторических источников дает возможность сгруппировать важнейшие из этих проблем, а также выявить основные причины их возникновения:

1) недостаточный уровень развития объектов туристско-рекреационной инфраструктуры и специфические особенности их использования («перегруз» объектов размещения в пик сезона, предпочтение в обслуживании одних категорий туристов в ущерб другим);

2) перебои в снабжении объектов размещения и предприятий питания необходимыми материалами, инвентарем, продуктами и т. д.;

3) «дефицит гостеприимства» — недостаточно внимательное, а зачастую пренебрежительное и грубое отношение работников предприятий индустрии гостеприимства к туристам и рекреантам.

Основные причины проблем в обслуживании туристов и рекреантов:

1) отсутствие достаточного внимания органов власти к проблемам развития туризма, сферы услуг и вообще т. н. «непроизводственной сферы»;

2) авторитарный способ принятия управленческих решений, минимальные полномочия руководителей объектов размещения и предприятий питания в финансовых и хозяйственных вопросах;

3) замедленные темпы развития материально-технической базы не только из-за недостаточности выделяемых средств, но и по причине их чрезвычайно медленного «освоения» подрядными строительными организациями;

4) централизация процессов планирования, реализации туристских путевок, а также снабжения предприятий индустрии гостеприимства, которое очень часто осуществлялось по остаточному принципу в сравнении с предприятиями других отраслей экономики;

5) тенденция к унификации форм обслуживания и ценовой политики, негибкость ценообразования относительно факторов сезонности, класса обслуживания и т.п.;

6) практически полное отсутствие реальной конкуренции между объектами размещения и, в несколько меньшей степени, между предприятиями общественного питания на фоне стабильного превышения спроса над предложением (справедливо для регионов с повышенной популярностью среди организованных туристов и неорганизованных рекреантов, к которым помимо Крыма относились курорты Черноморского побережья Кавказа, республик Прибалтики);

7) низкая мотивация труда у работников предприятий индустрии гостеприимства.

Анализ текстов газетных интервью с руководителями КОСТЭ, опубликованных в 1960–80-е гг., позволяет сделать вывод, что они были хорошо осведомлены как о проявлениях, так и о причинах низкого качества сервиса в возглавляемых ими структурах (см., например [22–24]). И в отличие от системы «Интуриста», которой была свойственна большая закрытость, даже секретность, они не боялись говорить об этих проблемах в рамках публичного дискурса. Однако в условиях существовавшей на тот момент институциональной модели организации туризма и сервиса они были практически лишены возможности влиять на сложившуюся ситуацию, полностью зависели от решений и поставок «сверху». Что же касается руководства СССР, то оно впервые обратило действительно серьезное внимание на сферу обслуживания и ее проблемы только в 1976–80-м гг. в контексте подготовки к обслуживанию участников и гостей Олимпиады–80. Именно тогда, по решению высших органов власти страны, были выделены значительные финансовые средства и материально-технические фонды на строительство и реконструкцию объектов советской индустрии гостеприимства, осуществлены закупки импортного оборудования для гостиниц и ресторанов. Также активно проводились различные мероприятия, направленные

на повышение качества и престижности труда работников сервисных специальностей, в частности официантов, барменов (подробнее см. [25]). Кампания по модернизации советского сервиса 1976–80 гг. затронула некоторые крымские предприятия сферы обслуживания (преимущественно входившие в систему «Интуриста»), поскольку через Крым проходил один из т.н. «олимпийских маршрутов» для гостей из-за рубежа.

Однако стремление достигнуть более высокого качества «олимпийского сервиса» все же было ограничено относительно узкими географическими и хронологическими рамками, носило конъюнктурный и во многом волюнтаристский характер. Централизованная административно-командная экономика, несмотря на заявления о необходимости модернизации советского сервиса в преддверии Олимпиады–80, не смогла создать реальной конкурентной среды в сфере услуг и внедрить широко применявшиеся во всем мире рыночные методы мотивации обслуживающего персонала. Кратковременность, локальность и непоследовательность деятельности по достижению высокого качества «олимпийского сервиса» обусловило тот факт, что усилия эти остались незамеченными большинством живших в ту пору соотечественников, в воспоминаниях которых советская сфера услуг зачастую так и осталась «скопищем воришек, хамов и грязнуль», где «воровали все, начиная от сторожа, кончая заведующим» [26]. Именно с этими пластами культурной памяти наших соотечественников и связаны негативные коннотации в современных высказываниях о «советском» качестве сервиса.

Определенные позитивные тенденции в развитии советского (в т.ч. крымского) туристского сервиса наблюдались в годы «перестройки». В первую очередь это проявилось во внедрении новых, более эффективных форм организации труда, в частности — бригадного и арендного подряда. В качестве эксперимента бригадные формы организации труда применялись отдельными туристскими учреждениями

Крымской области еще с начала 1980-х гг., однако только в годы «перестройки» данная практика приобрела широкие масштабы. Так, в 1989 г. общее количество бригад, действовавших в системе КОСТЭ, достигло 93. В туристской гостинице «Евпатория», на турбазах «Приморье», «Чайка» и «Таврия», применение бригадного и арендного подряда в таких сферах обслуживания, как уборка помещений и организация питания туристов, привело к повышению эффективности труда и увеличению заработной платы работников [10, с. 112–115].

Начиная еще с 1960-х гг., на туристских базах Крыма постепенно увеличивалось количество предоставляемых услуг, которые не входили в стоимость путевки и оплачивались туристами дополнительно. На территории практически всех туристских учреждений появились почтовые отделения, пункты междугородних телефонных переговоров, киоски «Союзпечати» и сувенирные ларьки, а также автоматы по продаже газированной воды. В годы «перестройки» расширению спектра дополнительных платных услуг на турбазах уделялось особое внимание. После перехода на хозрасчет на турбазах и в туристских гостиницах Крыма начали активно действовать платные тренажерные залы, дискотеки, видеоотеки, сауны, парикмахерские, салоны игровых автоматов, массажные и зубоветеринарные кабинеты [27]. В результате объемы реализации дополнительных услуг предприятий КОСТЭ за 1986–89 гг. составили свыше 3,5 млн руб. [10, с. 69].

С 1 июля 1988 г. все предприятия системы КОСТЭ перешли на работу в условиях полного хозрасчета и самофинансирования, что позволило им самостоятельно распоряжаться значительной частью получаемой прибыли. В начале 1990 г. состоялась первая всесоюзная оптовая туристская ярмарка, участниками которой стали крымские бюро путешествий и экскурсий, а также некоторые турбазы, заключившие прямые договоры по обслуживанию туристов на общую сумму 14 млн руб. [28].

В системе «Интуриста» реформы «перестройки» осуществлялись по тем же направлениям: увеличение хозяйственной

самостоятельности структурных подразделений, рост внимания к оказанию туристам дополнительных услуг (в т. ч. предоставляемых за советские рубли), более активное использование признанных в СССР методов мотивации труда, основанных на материальных стимулах, в первую очередь бригадного и арендного подряда. Однако все эти преобразования велись достаточно консервативно и вплоть до начала 1990-х гг. сохраняли исключительную монополию «Интуриста» там, где оплата услуг осуществлялась в иностранной валюте (подробнее см. [29, 30]).

Таким образом, проблемы советского туристского сервиса, в т. ч. в Крыму, имели системный и закономерный характер. Они были обусловлены недостатками институциональной организации внутреннего и иностранного туризма, а также чрезмерной централизацией управления. При этом наблюдались во многом сходные проблемы в обслуживании советских туристов (КОСТЭ) и гостей из-за рубежа («Интурист»), несмотря на то, что второе направление было гораздо более приоритетным для руководства страны, что подтверждает объективный характер большинства названных выше проблем. Однако в современных условиях, благодаря внедрению рыночной модели предоставления туристских услуг, основанной на самостоятельности хозяйствующих субъектов, высокой степени конкуренции среди предприятий индустрии гостеприимства и либерализации рынка труда, имевшие место в советский период системные причины низкого качества обслуживания утратили свою актуальность. Поэтому те негативные проявления, которые современные туристы при посещении Крыма или других постсоветских курортов нелестно именуют «совковым» сервисом, лишь опосредованно связаны с советским прошлым. Эта связь проявляется, например, в сложности адаптации построенных в советское время объектов к требованиям современного сервиса, чему зачастую препятствуют даже конструктивные особенности зданий (особенно актуально для объектов размещения). Кроме того, наблюдавшаяся на территории постсоветского

Крыма чрезмерная концентрация огромного количества туристов во время непродолжительного летнего сезона в популярных местах массового отдыха (например, Большая Ялта, Евпатория, Алушта) зачастую нивелировала рыночные конкурентные механизмы в индустрии гостеприимства, приводила к временным и локальным диспропорциям спроса и предложения различных услуг. Этот же фактор обусловил сохране-

ние определенных «советских рудиментов» в психологии некоторых работников сервисных специальностей. Их логика основана на представлениях о том, что летний туристский поток в Крым из года в год будет демонстрировать те же «пиковые» показатели, которые наблюдались в прошлом, и повышенный спрос на различные услуги вынудит гостей Крыма быть менее требовательными к их качеству.

Список источников:

1. **Орлов И.Б.** Система бытового обслуживания в СССР в контексте советской модели повседневности // Введение в специальность: история сервиса / Д.А. Аманжолова, Б.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов и др. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2007. С. 205–274.
2. **Gorsuch A.** «There's No Place like Home»: Soviet Tourism in Late Stalinism // *Slavic Review*. 2003. Vol.62. №4. P. 760–785.
3. **Gorsuch A.** All This is Your World: Soviet Tourist at Home and Abroad after Stalin. NY.: Oxford University Press, 2011. 222 p.
4. **Koenker D.** Whose Right to Rest? Contesting the Family Vacation in the Postwar Soviet Union // *Comparative Studies in Society and History*. 2009. Vol.51. №2. P. 401–425.
5. **Salmon S.** Marketing Socialism: “Inturist” in the Late 1950s and 1960s // *Turizm: The Russian and East European Tourist under Capitalism and Socialism* / [eds. A. Gorsuch and D. Koenker]. Ithaca: Cornell University Press, 2006. P. 186–204.
6. **Попов А.** Блеск и нищета «Всесоюзной Здравницы» // *Родина*. 2012. №5. С. 117–121.
7. **Попов А.Д.** Деятельность в Крыму Всесоюзного добровольного общества пролетарского туризма и экскурсий (1930–1936 гг.) // *Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. Сер.: История*. 2003. Т. 16. №2. С. 54–63.
8. **Попов А.Д.** Край древних развалин и новых санаториев: деятельность «Интуриста» в Крымской АССР (1931–1941 гг.) // *Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса*. 2007. №2. С. 111–115.
9. Государственный архив Республики Крым (ГА РК). Ф. Р-3512. Оп. 1. Д. 23.
10. Туризм и экскурсии, их влияние на воспроизводство рабочей силы: Справочно-аналитический обзор. Симферополь: Таврида, 1991. 160 с.
11. ГА РК. Ф. Р-3512. Оп. 1. Д. 260.
12. ГА РК. Ф. Р-3512. Оп. 1. Д. 25.
13. ГА РК. Ф. Р-3512. Оп. 1. Д. 90.
14. **Квартальнов В.А., Федорченко В.К.** Туризм социальный: история и современность. К.: Вища шк., 1989. 342 с.
15. ГА РК. Ф. Р-3512. Оп. 1. Д. 527. Л. 24.
16. **Попов А.** «Мы ищем то, чего не теряли»: советские «дикари» в поисках места под солнцем // *Ab Imperio*. 2012. №2. С. 261–298.
17. **Солоухин В.** Чем отличается лето от зимы? // *Крокодил*. 1968. №18. С. 2.
18. ГА РК. Ф. П-8298. Оп. 1. Д. 68.
19. ГА РК. Ф. П-8289. Оп. 1. Д. 28.
20. ГА РК. Ф. Р-3619. Оп. 6. Д. 81.
21. ГА РК. Ф. Р-3287. Оп. 7. Д. 3952.
22. **Евдокименко Н.** Почему бедны золотые пляжи? // *Комсомольская правда*. 1968. 22 августа.
23. **Селиванова В.** Дороги ведут в Крым // *Советский Крым*. 1977. 14 декабря.
24. **Комарчук П.** Проблемы крымского туризма // *Советский Крым*. 1985. 21 июня.
25. **Попов А.** «Марафон гостеприимства»: Олимпиада–80 и попытка модернизации советского сервиса [«Marathon of hospitality»: Olympiad-80 and an attempt of modernization of the soviet service] // *Cahiers du monde russe*. 2013. Vol. 54. №1–2. P. 265–295. // *Cahiers du monde russe*. 2013. Vol. 54. №1–2. P. 265–295.
26. Система общественного питания «Общепит». СССР. <http://www.1tv.ru/news/social/258334> (дата обращения: 20.12.2014).

27. **Кашуц В.** Хозрасчет в рамках инструкций // Советский Крым. 1989. 25 октября.
28. **Смольговская Р.** «Ухабы» на туристских маршрутах // Крымская правда. 1990. 14 марта.
29. Развитие иностранного туризма в условиях интенсификации общественного производства в СССР: Сб. науч. трудов. М.: ПО «Авангард», 1987. 160 с.
30. **Осинский В.** Иностранный турист в Крыму. Куда утекает потраченная им валюта? // Известия. 1990. 18 июля.

Aleksey Popov

Higher School of Economics and Business of Crimean Federal University named after V.I. Vernadsky, Department of Social and Socio-Economic Sciences, Simferopol, Russia
PhD (Candidate of Science) in History, Associate Professor, popalex79@mail.ru

TOURIST SERVICE IN CRIMEA OVER OF SOVIET PERIOD: PROBLEMS AND SOLUTIONS

In the article the author analyzed the basic problems of Crimean tourist service in 1960s–1980s. For this period the maximal numbers of visiting Crimea by domestic and foreign tourists were achieved, a lot of them negatively estimated the quality of local service. On the basis of wide complex of the archived and published historical sources the author proves that the permanent problems of the tourist service were conditioned above all by the institutional model of organization of the soviet industry of hospitality, which was characterized by excessive centralization, monopolization, administrative-command methods of decision-making, low staff motivation. Thus all this complex of problems showed up both during servicing of soviet tourists (Crimean Regional Council for Tourism and Excursions) and unorganized holidaymakers (so-called «wild tourists»), as well as serving foreign tourists (the enterprise system «Intourist» in the Crimea).

The considerable negative influence was related to the fact that development of sphere of services (including tourism) was not a priority direction for authorities of the USSR. The centralized allocation of funds and material resources for the hospitality industry often carried out as a residual. However, since the second half of the 1970s the particular activities directed at «conservative modernization» of the Soviet tourist service were carried out. These activities were directed at increasing economic independence of enterprises of industry of hospitality, activation of supplying of additional services to the tourists, growing of material motivation of service workers. But until the late 1980s these transformations were implemented very slowly and conservatively, without affecting the fundamental bases of the soviet planned economy and administrative-command management.

Despite the fact that at the present stage market and competitive model of organization of the service is established, the Soviet past continues to indirectly affect the quality of the Crimean tourist product, but the significance of this influence is waning.

Keywords: *tourism, service, industry of hospitality, administrative-command management, planned economy, the Crimea*

References

1. **Orlov, I.B.** Sistema bytovogo obsluzhivaniia v SSSR v kontekste sovetskoj modeli povsednevnosti [The system of domestic service in the Soviet Union in the context of the Soviet model of everyday life] // Vvedenie v spetsial'nost': istoriia servisa / D.A. Amanzholova, B.E. Bagdasarian, V.N. Gorlov i dr. M.: Al'fa-M; INFRA-M, 2007. P. 205–274.
2. **Gorsuch, A.** «There's No Place like Home»: Soviet Tourism in Late Stalinism // Slavic Review. 2003. Vol.62. №4. P. 760–785.
3. **Gorsuch, A.** All This is Your World: Soviet Tourist at Home and Abroad after Stalin. NY.: Oxford University Press, 2011. 222 p.
4. **Koenker, D.** Whose Right to Rest? Contesting the Family Vacation in the Postwar Soviet Union // Comparative Studies in Society and History. 2009. Vol. 51. №2. P. 401–425.
5. **Salmon, S.** Marketing Socialism: “Intourist” in the Late 1950s and 1960s // Turizm: The Russian and East European Tourist under Capitalism and Socialism / [eds. A. Gorsuch and D. Koenker]. Ithaca: Cornell University Press, 2006. P. 186–204.

6. **Popov, A.** Blesk i nishcheta «Vsesoiuznoi Zdravnitsy» [The Glitter and Poverty of the "All-Union Sanatorium"] // Rodina. 2012. №5. P. 117–121.
7. **Popov, A.D.** Deiatel'nost' v Krymu Vsesoiuznogo dobrovol'nogo obshchestva proletarskogo turizma i ekskursii (1930–1936 gg.) [Activities in Crimea of All-Union Voluntary Society for proletarian tourism and excursions (1930–1936)] // Uchenye zapiski Tavricheskogo natsional'nogo universiteta im. V.I. Vernadskogo. Ser.: Istorii. 2003. T. 16. №2. P. 54–63.
8. **Popov, A.D.** Krai drevnikh razvalin i novykh sanatoriev: deiatel'nost' «Inturista» v Krymskoi ASSR (1931–1941 gg.) [The Land of the ancient ruins and new resorts: the activities of "Intourist" in the Crimean Autonomous Soviet Socialist Republic (1931–1941)] // Vestnik Assotsiatsii VUZov turizma i servisa [Universities for Tourism and Service Association Bulletin]. 2007. №2. P. 111–115.
9. Gosudarstvennyi arkhiv Respubliki Krym [The State Archives of the Republic of Crimea] (GA RK). F. R-3512. Op. 1. D. 23.
10. Turizm i ekskursii, ikh vliianie na vosпроизводство rabochei sily [Tourism and excursions, their impact on the reproduction of labor power]: Spravochno-analiticheskii obzor. Simferopol': Tavrida, 1991. 160 p.
11. GA RK. F. R-3512. Op. 1. D. 260.
12. GA RK. F. R-3512. Op. 1. D. 25.
13. GA RK. F. R-3512. Op. 1. D. 90.
14. **Kvartal'nov, V.A., Fedorchenko, V.K.** Turizm sotsial'nyi: istoriia i sovremennost' [Social tourism: Past and Present]. K.: Vishcha shk., 1989. 342 p.
15. GA RK. F. R-3512. Op. 1. D. 527. L. 24.
16. **Popov, A.** «My ishchem to, chego ne teriali»: sovetskie «dikari» v poiskakh mesta pod solntsem ["We are looking for something that is not lost": Soviet "wild tourists" in search of a place under the sun] // Ab Imperio. 2012. №2. P. 261–298.
17. **Soloukhin V.** Chem otlichaetsia leto ot zimy? [What distinguishes the summer from the winter?] // Krokodil. 1968. №18. p. 2. ГА РК. Ф. П-8298. Оп. 1. Д. 68.
18. GA RK. F. P-8298. Op. 1. D. 68.
19. GA RK. F. P-8289. Op. 1. D. 28.
20. GA RK. F. R-3619. Op. 6. D. 81.
21. GA RK. F. R-3287. Op. 7. D. 3952.
22. **Evdokimenko, N.** Pochemu bedny zolotyie pliazhi? [Why are golden beaches poor?] // Komsomol'skaia pravda. 1968. 22 avgusta.
23. **Selivanova, V.** Dorogi vedut v Krym [Roads lead the Crimea] // Sovetskii Krym. 1977. 14 dekabria.
24. **Komarchuk, P.** Problemy krymskogo turizma [Problems of the Crimean tourism] // Sovetskii Krym. 1985. 21 iunia.
25. **Popov, A.** «Marafon gostepriimstva»: Olimpiada-80 i popytka modernizatsii sovetskogo servisa // Cahiers du monde russe. 2013. Vol. 54. №1–2. P. 265–295.
26. Sistema obshchestvennogo pitaniia «Obshchepit» [The system of public food "Obshchepit"]. SSSR. <http://www.1tv.ru/news/social/258334> (data obrashcheniia: 20.12.2014) [Accessed on December 20, 2014].
27. **Kashits, V.** Khozraschet v ramkakh instruksii [Economic accountability under instructions] // Sovetskii Krym. 1989. 25 oktiabria.
28. **Smol'govskaia, R.** «Ukhaby» na turistskikh marshrutakh ["Bumps" on tourist routes] // Krymskaia pravda. 1990. 14 marta.
29. Razvitie inostrannogo turizma v usloviakh intensifikatsii obshchestvennogo proizvodstva v SSSR [The development of international tourism under the conditions of intensification of social production in the USSR]: Sb. nauch. trudov. M.: PO «Avangard», 1987. 160 p.
30. **Osinskii, V.** Inostrannyi turist v Krymu. Kuda utekaet potrachennaia im valiuta? [Foreign tourists in the Crimea. Where does leak the currency revenue from their spendings?] // Izvestiia. 1990. 18 iulia.



Рекламный плакат Крыма от советской туристической компании ВАО «Интурист», 1970-е гг.