

Воронина В.А.

*Научный руководитель: к.э.н., доцент И.В. Терентьева
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
E-mail: lera.voronina.2014@mail.ru*

Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий

На туристском рынке услуг, гостиничная сфера – один из определяющих факторов при выборе места отдыха/остановки туриста, в связи с чем, с каждым годом возрастает конкуренция среди различных средств размещения. Под конкурентоспособностью подразумевается комплекс потребительских и стоимостных характеристик товара определяющих его успех на рынке, т.е. преимущество именно этого товара над другими в условиях широкого предложения конкурирующих товаров-аналогов. Поскольку в гостиничном бизнесе услуг - аналогов большое количество, каждая гостиница, в зависимости от своей классификации и специализации, старается остановить выбор потребителя именно на себе.

Рост туризма стал играть положительную экономическую роль, как для отдельных предприятий, так и для отдельных регионов в целом, где он процветает. Соответственно, развитие туризма в регионе пропорционально влияет на заполняемость гостиниц в нем. Для городов-миллионников, главных туристических центров, где поток туристов достигает больше полмиллиона людей, заполняемость гостиниц имеет меньше проблем, чем, например, в больших городах (с населением от 100 до 250 тыс. чел.) и малых провинциях (менее 50 тыс. чел.). В связи с этим, рост конкуренции в больших и малых городах среди гостиничных предприятий наблюдается более остро. Город Муром входит в состав больших городов с населением 109 072 чел. по данным на 2018 год [1]. За последнее десятилетие благоустройство и инфраструктура города значительно улучшились, построены новые здания, производится благоустройство парковых зон, количество и качество проводимых культурно-общественных мероприятий значительно увеличилось. Только на 2016 год количество туристов в городе составляло 483804 человек, среди которых иностранные граждане – 236 тысяч человек [1]. В городе насчитывается около 30 средств размещения, включая коллективные средства размещения и апартаменты. Количество гостиниц составляет 25. С 2013 года наблюдается тенденция роста числа количества гостиниц: с 8 в 2013 году до 25 в 2016 году. В связи с увеличением потока туристов в городе возросло и количество средств размещения, что на сегодняшний день составляет более 40 предприятий. С одной стороны, это является показателем роста способности города принять и разместить всех туристов, а с другой стороны, увеличилась конкуренция среди гостиничных предприятий города. Поскольку в туризме города наблюдается сезонный фактор и основной поток туристов приходится на период с мая по октябрь, а также на праздничные дни, в остальное время, гостиницы должны работать на привлечение туристов, сделать их своими постоянными гостями, тем самым сохраняя и приумножая свою прибыль.

Данная тема является особо актуальной, поскольку гостиничный бизнес все больше становится востребованным, и на рынке появляются новые конкуренты, открывается все больше коллективных средств размещения. Именно поэтому следует изучать и проводить анализ конкурентоспособности гостиничного предприятия для его развития и увеличения спроса потребителей на предлагаемые услуги.

На сегодняшний день в городе представлено несколько гостиниц с номерным фондом до 50 номеров. Такими являются гостиницы Святогор, Лада и Риони. Остальные гостиницы имеют невысокий номерной фонд до 20 номеров, а также такие средства размещения, как апартаменты. Последние стали наиболее популярными среди туристов и могут составлять высокую конкуренцию для гостиничных предприятий. Однако, например, по единовременной вместимости малым средствам размещения хорошую конкуренцию составляет ГОК Святогор. Анализ конкурентоспособности ведущих гостиниц города показал, что ГОК Святогор предоставляет туристам 41 номер различной категории (от одноместного стандарта до двухкомнатных номеров), Лада – 46 номеров, Риони - 25. Гостиницы обладают широким спектром дополнительных услуг, а ГОК «Святогор», кроме того, предоставляют услуги

лечения. При анализе цен, можно сказать, что в среднем ценовой диапазон трех гостиниц почти не отличается, цены варьируют от 2500 до 6500 руб. Однако, гостиница «Святогор» имеет цены чуть ниже, чем, например, в «Ладе», но каждая гостиница при этом обладает системой скидков.

Для анализа конкурентоспособности использовался метод «Концепции 4Р» (сравнительный анализ организации и конкурентов по основным факторам конкурентоспособности: продукту, цене, регионам сбыта, каналам сбыта путем использования балльной шкалы оценки от 1 до 5 (по критерию максимума)). После проведения анализа можно сделать вывод, что все три гостиницы находятся в одной балльной категории («Святогор» - 69 баллов, «Лада» - 66 баллов, «Риони» - 66 баллов). В отличие от основного конкурента, «Лады», гостиница «Святогор» обладает преимуществом в таких факторах, как «Цена», и «Продвижение». Это же может подтвердить составленный конкурентный профиль гостиницы «Святогор», на котором видно, что гостиничный комплекс обладает преимуществом в сравнении с гостиницей «Ладой» по таким показателям, как средняя цена за номер, качество услуг, маркетинговая стратегия и реклама. При составлении SWOT-анализа, были выявлены сильные стороны ГОК «Святогор», как большая единовременная загрузка, близкое расположение к центру города, большой спектр дополнительных услуг, квалифицированный персонал, и др.. К слабым сторонам относится такой фактор, как сильно развитая конкуренция со схожими услугами. Тем самым имеет место быть появление такой угрозы, как усиление конкуренции на рынке. Грамотная работа со своими сильными сторонами дает ГОК «Святогору» такие возможности, как увеличение продаж, повышение имиджа и популярности гостиницы среди туристов, расширение ассортимента услуг и др. Давая оценку факторам конкурентоспособности балльным методом, учитывались факторы, характеризующие гостиницу, производство и оказание услуг, структуру гостей и маркетинговую политику. По результатам данного анализа было выявлено, что «Святогор» имеет балльное преимущество (52 балла), Между собой гостиницы «Лада» и «Риони» не имеют существенной балльной разницы (46 баллов и 48 баллов соответственно). Анализируя степень удовлетворенности гостей, при использовании данных сайта Booking.com, было выяснено, что наибольшей привлекательностью обладает гостиница «Риони» - 8,7 баллов, далее следует «Святогор» - 8.0 баллов. Последнее место занимает гостиница «Лада» - 7.7. баллов. ГОК Святогор стоит обратить внимание на необходимость улучшения таких позиций, как Комфорт (7,7 баллов), Соотношение цена/качество (7,6 баллов) и Бесплатный Wi-Fi (7,4 балла), поскольку данные показатели имеют рейтинг ниже 8 баллов, чего не следует допускать. Данный анализ позволяет охватить наиболее востребованные критерии среди туристов, такие как обслуживающий персонал, расположение, чистота, соотношение цены-качества, уровень комфорта. Именно эти факторы наиболее важны для туристов. Ведь для любого гостя, в первую очередь, важно, чтобы в номере была чистая кровать, санузел, чисто и уютно. Также немаловажную роль играет персонал, поскольку уважение к человеку всегда ценно.

После проведения анализа конкурентоспособности ГОК Святогор, можно предложить следующие направления повышения его конкурентоспособности: обновление номерного фонда, выделение отдельной категории номеров для бизнес-клиентов, улучшение работы сайта (внедрение оплаты электронным платежом непосредственно при бронировании с сайта или Booking), организация анимационной программы на территории ГОК Святогор, создание отдела маркетинга.

Таким образом, уровень развития гостиничных предприятий в больших и малых городах набирает свои обороты, а соответственно, возрастает и уровень конкуренции между ними. Средствам размещения необходимо проводить грамотную маркетинговую политику для привлечения гостей, повышения своего имиджа и роста прибыли.

Литература

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс] <http://www.gks.ru>
2. Сайт ГОК «Святогор» [Электронный ресурс]: <http://www.pozvon.ru>
3. Сайт Booking.com [Электронный ресурс]: <https://www.booking.com/index.ru.html>