

И.А. Янкина<sup>1</sup>, В.В. Кошенская<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Таганрогский институт управления и экономики  
347920 г. Таганрог, Ростовская обл., ул. Петровская, д. 45  
e-mail: I.A.Yankina@rambler.ru

<sup>2</sup>Таганрогский институт управления и экономики  
347920 г. Таганрог, Ростовская обл., ул. Петровская, д. 45  
e-mail: qwerty\_kd@mail.ru

### **Оценка факторов внешней среды, влияющих на рынок гостиничных услуг (на примере г. Таганрога)**

Ключевая цель гостиничного менеджмента – максимальное приближение качества услуг к требованиям клиентов. Для этого необходимо осуществить выбор таких параметров услуг и соответствующих элементов комплекса маркетинга, которые могут обеспечить ему конкурентные преимущества. Вопрос о конкурентной борьбе встает наиболее остро в случае притока в отрасль новых субъектов хозяйствования. Это усиливает динамику конкурентной борьбы и заставляет фирмы искать новые пути конкуренции на рынке. В связи с этим целью исследования является изучение факторов внешней среды, влияющих на рынок гостиничных услуг (на примере г. Таганрога).

Как и в других городах, в Таганроге немало гостиниц и отелей, а потому и конкуренция среди них достаточно высока. В его числе 26 гостиниц, с номерным фондом не менее 12 номеров. Все факторы внешней среды, действующие на рынок гостиничных услуг, можно выделить, согласно результатам PEST-анализа, четыре направления: политические, экономические, социальные, технологические.

**Политические факторы:** Нестабильная политическая ситуация в стране, Визовые режимы между странами, Будущее и текущее законодательство, регулирующие правила работы в отрасли, Налоговая политика, Законодательство по охране окружающей среды, Свобода информации и независимость СМИ.

**Экономические факторы:** темпы роста экономики, уровень инфляции и процентные ставки, курсы основных валют, уровень безработицы, размер и условия оплаты труда, уровень развития предпринимательства и бизнес-среды, Кредитно-денежная и налогово-бюджетная политика страны, Степень глобализации и открытости экономики.

**Социальные факторы:** уровень здравоохранения и образования, отношение к импортным товарам и услугам, отношение к работе и досугу, требования к качеству продукции и уровню сервиса, образ жизни и привычки потребления, уровень миграции и иммиграционные настроения, половозрастная структура населения.

**Технологические факторы:** Уровень инноваций и технологического развития отрасли, Развитие и проникновение интернета, развитие мобильных устройств, Доступ к новейшим технологиям.

Анализируя полученные данные можно сказать, что на деятельность фирмы влияет большое количество факторов внешней среды. Они оказывают как прямое, так и косвенное влияние и взаимосвязаны между собой. Наибольшее же влияние оказывают экономические и социальные факторы внешней среды. Именно от них зависит дальнейшее успешное функционирование предприятий на рынке гостиничных услуг. Следовательно, необходимо сконцентрировать свое внимание на отслеживании тенденций именно в этих сферах влияния.

Далее обратимся к данным с использованием табличной формы.

Исходя из результатов PEST – предприятия гостиничной сферы обязательно должны воспользоваться следующими возможностями:

- Отношение к работе и досугу;
- Требования к качеству продукции и уровню сервиса;
- Образ жизни и привычки потребления населения;
- Развитие и проникновение интернета, развитие мобильных устройств.

**Возможные опасности:** Уровень безработицы, размер и условия оплаты труда, отношение к импортным товарам и услугам, уровень инфляции и процентные ставки, курсы основных валют, налоговая политика).

## Секция 16. Современные тенденции развития экономики

Кроме перечисленного необходимо указать те основные факторы, которые определяют конкурентоспособность фирмы в данной отрасли:

Во-первых, местоположение гостиниц. Это во многом определяет уровень гостиничного сервиса, а так же стоимость проживания в сутки. Гостиницы расположены в центре (или историческом центре) города, где в непосредственной близости находятся все важные административные и бизнес-объекты, удобные для решения деловых задач, а также гости могут посетить исторические достопримечательности Таганрога и залив Азовского моря. Уровень обслуживания клиентов находится на равных с показателями обслуживания конкурентов.

Во-вторых, немаловажным фактором, влияющим на конкурентоспособность организаций, является качество обслуживания и уровень проживания в номерах гостиниц, а так же уровень цен за услуги размещения. Цены на проживание в гостиницах различаются в категориях «люкс», но близки в категориях «стандарт двухместный», поэтому логично, если оценочными критериями будут не только ценовая категория номеров, но и предпочтения потребителей.

В-третьих, на уровень конкурентоспособности гостиницы большое влияние оказывает перечень предоставляемых услуг гостиницы. Все гостиницы предоставляют достаточно большой перечень услуг. К ним относятся: трансфер (за дополнительную плату), оснащение номера дополнительной бытовой техникой (феном, электрическим чайником и др.), халатами, тапочками; бесплатный Wi-Fi; доставка еды и напитков в номер; сейф; прачечная и услуги по глажению одежды; конференц-зал/банкетный зал; услуги по бронированию ж/д, авто и авиабилетов, билетов в театр и кинотеатр; камера хранения багажа, а также дополнительные услуги в виде бассейна, сауны, бильярдного стола, и другие.

По результатам можно сделать следующий вывод. Рынок гостиничных услуг города Таганрога развивается, но имеется ряд проблем, которые требуют своего решения. Рынок гостиничных услуг г. Таганрога предположительно будет расти, и развиваться, в первую очередь, за счет появления отелей бюджетного типа. Однако, как показывает опыт других регионов, этот сегмент имеет определенный предел насыщаемости, и в некоторых городах России уже наметилась обратная тенденция. В среднесрочной перспективе у города есть предпосылки для дальнейшего развития делового и развлекательного туризма.

Этому способствуют:

- существующая тенденция к развитию внутренних туристических маршрутов;
- наличие в городе крупных успешно развивающихся заводов, компаний и административных структур (которые иницируют большое количество проводимых мероприятий);
- невысокая стоимость гостиничных услуг, по сравнению с гостиницами, расположенными в иных курортных регионах России;
- благоприятные климатические условия, наличие водных ресурсов, самобытное историко-культурное наследие, наличие уникальных музейных комплексов, имеющих международное значение;
- а также принятие решения о проведении одной из матчей Чемпионату мира по футболу 2018 года в городе Ростов-на-Дону, что приведет к развитию транспортной и инфраструктуры.