

УДК 338.242.2

## ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Нарута Я.С., Смакота Т.Е.

Филиал ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке, Находка, e-mail: naruta@inbox.ru

**Конкурентоспособность** – это наличие у гостиницы каких-либо преимуществ перед своими конкурентами. Этими преимуществами могут быть: ассортимент дополнительных услуг, высококвалифицированный персонал, новейшее оборудование в гостинице. Повышение конкурентоспособности гостиницы необходимо для закрепления своей позиции на рынке в целях получения максимальной прибыли. Мероприятием для повышения конкурентоспособности является создание доступной среды для людей с ограниченными физическими возможностями. Доступная среда - это физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, дооборудованные с учётом потребностей людей с ограниченными физическими возможностями. Доступная среда помогает людям с ограниченными возможностями вести независимый образ жизни. Изучение конкурентов и условий конкуренции требуется гостинице для того, чтобы определить, в чем преимущества и недостатки перед конкурентами и сделать выводы для выработки мероприятий по повышению конкурентоспособности. В данной статье раскрывается понятие конкурентоспособности, проведен анализ конкурентоспособности предприятия, а так же разработаны мероприятия по повышению конкурентоспособности.

**Ключевые слова:** доступная среда, люди с ограниченными возможностями, гостиница, номер, услуга, конкурентоспособность, гостиничный сервис, качество обслуживания, конкуренты, качество услуги.

UDC 338.242.2

## WAYS TO IMPROVE THE COMPETITIVENESS OF HOTEL

Naruta Y.S., Smakota T.E.

FGBOU branch in «Vladivostok State University of Economics and Service» in the city of Nakhodka, Nakhodka, e-mail: naruta@inbox.ru

**Competitiveness** - is the presence of hotels of any advantages over their competitors. These benefits can be: a range of additional services, highly qualified staff, the latest equipment at the hotel. Improving the competitiveness of the hotel is necessary to consolidate its position in the market in order to maximize profits. Events to enhance the competitiveness of the hotel is to create an accessible environment for people with disabilities. Accessible environment - the physical environment, transport facilities, information and communication, taking into account the retrofit disabled people's needs. Accessible environment helps people with disabilities to lead independent lives. The study of competitors and competitive conditions require accommodation in order to determine what are the advantages and disadvantages over your competitors and draw conclusions for the development of measures to improve competitiveness. This article deals with the concept of competitiveness, analysis of competitiveness of the hotel, as well as to develop measures to improve the competitiveness of the hotel.

**Keywords:** accessible environment, people with disabilities, hotel, room, service, competitive, hotel service, quality of service, competition, quality of service.

Целью любой гостиницы является победа в конкурентной «борьбе». Однако это победа должна быть не случайной, а запланированной. Для того, чтобы быть победителем в конкурентной «борьбе» необходимо анализировать деятельность своей гостиницы и деятельность своих конкурентов, и разрабатывать свою стратегию по достижению своих целей. Как известно, главная цель гостиничного бизнеса – это получение максимальной прибыли.

Актуальность данной работы заключается в том, что в настоящее время проблема конкурентоспособности предприятий гостиничного хозяйства резко обострилась, и ее решение требует от всех гостиниц активного поиска идей и методов повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Целью данной работы является повышение конкурентоспособности гостиничного комплекса «Ажур», г. Партизанск, Приморский край.

Слово «гостиница» появилось еще в XVIII веке. Во Франции сначала гостиницей называли многоквартирное здание, в котором сдавались квартиры не только на один день, а так же на неделю или месяц. Потом термин «гостиница» широко распространился и в Америке. Многие считали, что Америка – это родина большинства нововведений в сфере технического оснащения гостиниц. Потребность в гостиницах в Америке всегда была очень велика из-за большого потока эмигрантов, которые нуждались во временном размещении [1].

Гостиница - предприятие, которое производит и предлагает на рынке свои услуги. Главной целью деятельности гостиницы является получение максимальной прибыли. Основные услуги, которые предоставляются в гостинице – это размещение и питание. Так же в гостинице могут предоставляться дополнительные услуги.

Услуга - это деятельность производителя и потребителя, связанная с удовлетворением потребностей потребителя [5].

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющие способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Качество обслуживания - это совокупность характеристик условий и процесса обслуживания, обеспечивающих удовлетворению установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Гостиничный сервис является продуктом коллективного труда и зависит не только от вклада каждого сотрудника, а так же и от слаженности всех служб в гостинице. Как известно, основной задачей индустрии гостеприимства является удовлетворение потребностей клиентов [3].

Цель каждой гостиницы состоит в продаже наибольшего числа мест. Эта цель может быть осуществлена в полной мере, если создавать новые услуги, проводить мероприятия по повышению квалификации персонала.

Сегодня в России только 10% номеров в гостинице соответствует среднеевропейским нормам. В целом по России, в городской местности находится 70%, в сельской местности 30%.

Рентабельность гостиниц в регионах составляет 15-20%, а в г. Москва 17-25%.

К тенденциям развития российского рынка можно отнести:

- создание крупных многофункциональных комплексов;
- развитие проекта по строительству типовых региональных гостиниц;
- создание мини-гостиниц в больших городах;
- реконструкция гостиниц советского типа [2].

Так как в гостиницах постоянно возрастает конкуренция, необходимо повышать уровень профессионализма у сотрудников, внедрять новые инновационные технологии.

Конкуренция является сильным стимулом для улучшения качества обслуживания в гостинице.

Конкурентоспособность гостиницы выражает отличия развития своей гостиницы от развития конкурентных гостиниц по степени удовлетворения своими услугами потребности людей. В настоящее время в России создан рынок гостиничных услуг, который разбит на сегменты и внутри каждого сегмента идет жесткая конкуренция, и для того, чтобы сохранить конкурентоспособность своей гостиницы необходимо постоянно развиваться [5].

Конкурентоспособность является ключом к рыночному успеху товара и его производителя. Конкурентоспособность - это самая сложная задача, в деятельности любой гостиницы. Каждая гостиница должна поддерживать свою конкурентоспособность, для того чтобы быть лидером на рынке.

Конкурентоспособность – это наличие конкурентных преимуществ, без которых невозможно выйти в лидерство. Однако наличие отдельных конкурентных преимуществ не означает, что именно эту гостиницу будут предпочитать потребители. Для потребителей важно не только качество предоставляемых услуг, а так же внутренняя атмосфера в гостинице.

Так же на конкурентоспособность гостиницы влияют такие факторы как:

- изменения спроса потребителей;
- международная ситуация;
- экономическая и политическая обстановка в стране.

Изучение конкурентов и условий конкуренции требуется гостинице в первую очередь для того, чтобы понять, в чем ее преимущества и недостатки перед конкурентами. И в итоге сделать выводы для выработки гостиницей своей собственной стратегии.

Конкурентным преимуществом гостиничного комплекса «Ажур» будет создание доступной среды для людей с ограниченными физическими возможностями.

Гостиничный комплекс «Ажур» расположен в центре города Партизанск и предлагает клиентам комфортабельные номера, со всеми необходимыми условиями как для работы, так и для отдыха.

Номерной фонд гостиницы представлен 18 номерами различных категорий.

Гостиничный комплекс «Ажур» оснащен системой кондиционирования и автономным горячим водоснабжением. В каждом номере гостиничного комплекса «Ажур» имеется: спутниковое телевидение, телефон, мини – бар. В ванной комнате – ванная /душ, тапочки, халат и косметические наборы.

Также в городе Партизанск располагается три гостиницы, которые являются конкурентами исследуемого предприятия: гостиница «Сучан», гостиница «Спорт», гостиница «Эльтон».

Для того чтобы выявить главных конкурентов, необходимо провести анализ конкурентоспособности при помощи метода экспертных оценок. В качестве экспертов выступали пять человек. Основной процедурой обработки результатов экспертного опроса было ранжирование объектов измерения оценки конкурентоспособности. Наименьшая оценка эксперта равнялась 1, наибольшая оценка была равна 10 баллам. Каждый из экспертов дал свою оценку.

Для ранжирования объектов измерения оценки конкурентоспособности были представлены следующие показатели:

- расположение гостиницы;
- дизайн гостиницы;
- рекламная активность;
- знание бренда потребителей;
- качество обслуживания;
- компетентность персонала;
- доступная среда для инвалидов.

Проанализировав все данные, выявилось, что сильными сторонами ГК «Ажур» являются: качество обслуживания, компетентность персонала, расположение гостиницы, знание бренда потребителями, а слабыми сторонами являются: доступная среда для инвалидов, дизайн гостиницы, рекламная активность.

Сильные стороны гостиницы «Спорт»: расположение гостиницы, дизайн гостиницы, компетентность персонала, качество обслуживания, слабые стороны: доступная среда для инвалидов, рекламная активность, знание бренда потребителями.

Сильные стороны гостиницы «Сучан»: расположение гостиницы, дизайн гостиницы, компетентность персонала, качество обслуживания, слабые стороны гостиницы «Сучан»: рекламная активность, ассортимент дополнительных услуг, знание бренда потребителями.

Сильные стороны гостиницы «Эльтон»: качество обслуживания, расположение гостиницы, ассортимент дополнительных услуг, дизайн гостиницы, слабые стороны: рекламная активность, знание бренда потребителями, ассортимент дополнительных услуг.

Проанализировав сильные и слабые стороны исследуемого предприятия и конкурентов, было решено, что для повышения конкурентоспособности гостиничного комплекса «Ажур» необходимо создать на предприятии доступную среду для людей с ограниченными физическими возможностями.

Доступная среда для людей с ограниченными физическими возможностями способствует устранению различных препятствий в осуществлении любой деятельности. Доступная среда - это физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, которые дооборудовываются с учётом потребностей людей с ограниченными физическими возможностями. Доступная среда помогает людям с ограниченными возможностями самим распоряжаться своим временем, самим выбирать себе место отдыха, то есть вести независимый образ жизни.

В гостинице минимум один вход должен быть спроектирован для людей с ограниченными физическими возможностями. Это может быть центральный или специально приспособленный вход для колясочников.

Основные элементы входной группы: входная площадка, лестница, пандус (наружный) или подъемник, дверь.

Пандус в гостинице – это наклонная поверхность для перемещения кресло-колясок.

Пандус должен состоять из трех частей:

- горизонтальная площадка у основания пандуса;
- наклонная поверхность пандуса;
- горизонтальная площадка на верхнем уровне.

Пандусы в гостинице должны иметь двухстороннее ограждение с поручнями. Уклон уже более 5% может вызывать определенные трудности для перемещения на коляске у людей с ограниченными возможностями, установка поручней с двух сторон обязательна для того, чтобы человек мог подниматься сам, без какой-либо помощи.

Установка пандусов, заменяющих лестничный марш, делает гостиницу удобной для людей с ограниченными физическими возможностями.

Таким образом, создание пандусов в гостинице обязательно, ведь с помощью них человек с ограниченными физическими возможностями может самостоятельно добраться до нужного места.

Размер поворотных зон наружных входных площадок должен быть не менее 2,2 м.

Размеры площадки на верхнем уровне должны обеспечивать возможность полностью горизонтального размещения на ней кресла-коляски. Это обеспечит безопасное положение коляски, при котором человек с ограниченными физическими возможностями может убрать руки с колес и освободить их для других каких-либо действий, таких как достать телефон, открыть дверь.

Ступени лестниц в гостинице должны быть ровными, без выступов и слегка шероховатой поверхностью. Ребро ступени должно иметь закругление радиусом не более 0,05 м. Боковые края ступеней, не примыкающие к стенам, должны иметь бортики высотой не менее 0,02 м или другие устройства для предотвращения соскальзывания ноги или трости.

В настоящее время в России людей с ограниченными возможностями насчитывается около 12.924.000 человек, многие гостиницы не желают видеть людей с ограниченными возможностями в качестве клиентов в своей гостинице, потому что гостиницы не имеют номеров для людей с ограниченными возможностями.

Номер для инвалидов имеет ряд особенностей, которые необходимо учитывать при создании номеров для людей с ограниченными возможностями.

В номере, для гостей с ограниченными физическими возможностями должно быть полное отсутствие порогов. Все проемы в дверях должны быть шириной не менее 0,9 м. Двери в гостинице снабжают магнитным стопором, позволяющим их фиксировать в открытом состоянии. Площадь номера превышает площадь обычного «стандарта» - 28 кв. м. Дверной глазок и цепочка должны располагаться на уровне 1,2 м.

Очень важно уделить внимание и сохранности номеров в гостинице:

- оборудовать углы номера защитными панелями, чтобы коляска их не обдирала;
- телевизор в номере лучше установить на вращающейся панели;
- письменный стол должен быть изогнутым, чтобы можно было подъехать на коляске;
- розетки и выключатели располагаются на высоте 1-1,2 м.

Особым образом необходимо оборудовать шкафы в номере:

- разместить вешалку для одежды на уровне 1,1-1,2 м;
- дверь шкафа желательно сделать по типу «шкаф-купе».

В номере также должны быть дополнительные подушки и «думки» на диванах и креслах. Дополнительное одеяло должно находиться на высоте не выше 1,2 м.

Очень мало номеров для людей с ограниченными физическими возможностями, которые оснащены оборудованием для перехода с инвалидного кресла на кровать, к которой прикреплены прикроватные поручни. Телефон в номере должен быть переносным.

Чтобы гость с ограниченными возможностями чувствовал себя комфортно и уютно в санузле, нужно очень внимательно отнестись к размерам помещения, потому что в нем придется разворачивать коляску. В ванной комнате должны быть специальные поручни, которые облегчат переход в ванну и на сиденье унитаза, не прибегая ни к чьей помощи.

Таким образом, нужно создавать условия для проживания в гостиницах людей с ограниченными возможностями. Это поможет гостинице не только повысить свою конкурентоспособность на рынке услуг, но, а также позаботиться о людях с ограниченными возможностями, которые не способны сами позаботиться о себе.

#### Список литературы

1 Арбузова Н.Ю., Азар В.И. История гостиницы / В.И. Азар, Н.Ю. Арбузова // Парад гостиниц. - М.: №2, 2014. – 200 с.

2 Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса: учебное пособие: Флинта; Москва; 2013. – 224 с.

3 Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник для студ. учреждений высшего профессионального образования / Н.В. Корнеев, Ю.В.Корнеева, И.А. Емелина, 2014. - 272 с.

4 Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие.- Москва. - 2013. – 52 с.

5 Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. – Москва. Альфам - Инфра-м 2013. – 304 с.