

ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ОТРАСЛИ ГОСТЕПРИИМСТВА.

Кислякова М.Н., магистрант Санкт-Петербургского государственного экономического университета, (kislyakova.m@inbox.ru).

Сегодня сфера гостеприимства занимает главную составляющую экономики туризма любой страны. Цель статьи заключается в определении основных тенденций развития отрасли гостеприимства. В статье были поставлены задачи: выяснить значение тенденций в сфере гостеприимства; изучить деятельность гостиничных предприятий в Санкт-Петербурге; провести исследование классификаций номеров апарт-отеля. Объект исследования – тенденции в сфере гостеприимства в Российской Федерации. Предмет исследования – основные векторы направления развития современной сферы гостеприимства. Авторам выявлены элементы развития отрасли гостеприимства на территории Российской Федерации. Отмечается, что специализация гостиничных предприятий реализуется за счет сегментирования рынка услуг и потребностей гостей. Ввиду этого, приводятся примеры специализации гостиничных предприятий и использование инновационных технологий для повышения конкурентоспособности: изучение специализации гостиничных предложений; развитие сети малых предприятий, хостелов и мини-гостиниц; строительство апарт-отелей для длительного проживания; внедрение и использование инновационных технологий в сферу гостеприимства. Рассматривается развитие сети хостелов и апарт-отелей. Описывается классификация номеров в апарт-отелях. Автор приходит к выводу, что сфера гостеприимства непрерывно меняется и для повышения конкурентоспособности гостиничные предприятия сегментируют сферу специализации.

Ключевые слова: гостеприимство, гостиница, рыночное равновесие, развитие хостелов, апарт-отель, инновационные технологии.

MAJOR TRENDS OF HOSPITALITY DEVELOPMENT.

Kislyakova Maria Nikolaevna Master's degree student St. Petersburg University of Economics, e-mail: kislyakova.m@inbox.ru

Today the hospitality is the main component of economy tourism of every country. The article considers major trends of hospitality development. In article were delivered tasks: to find out importance of hospitality; to explore the functioning the hotels at Saint-Petersburg; to undertake a study of classification of apart-hotels rooms. The object of study is trends of hospitality. The subject of study is main vectors of hospitality. The author's identify elements of hospitality development at Russian Federation. The article considers the development of hostels and apart-hotels. In the article emphasized that specialization of hotels today is realized through market segmentation and needs of tourists. The following is examples of specialization of the hotel offers and the use of innovative technologies for improving the competitiveness: study of specialization of hotel study; development of network of small business, hostels and mini-hotels; construction of apart-hotels for prolonged detention; development and introduction of innovative technologies in hospitality. Also the article describes rooms classification of aparthotels. The author concluded that hospitality is continually changing and hotels are segmenting sectors of specialization for improving competitiveness.

Key words: hospitality, hotel, the market equality, aparthotel, innovative the technologies.

Аннотация

Цель статьи заключается в определении основных тенденций развития отрасли гостеприимства. Авторам выявлены элементы развития отрасли гостеприимства на территории Российской Федерации. Приводятся примеры специализации гостиничных предприятий и использование инновационных технологий для повышения конкурентоспособности. Рассматривается развитие сети хостелов и апарт-отелей. Описывается классификация номеров в апарт-отелях. Автор приходит к выводу, что сфера гостеприимства непрерывно меняется и для повышения конкурентоспособности гостиничные предприятия сегментируют сферу специализации.

Abstract

The article considers major trends of hospitality development. The author's identify elements of hospitality development at Russian Federation. The following is examples of specialization of the hotel offers and the use of innovative technologies for improving the competitiveness. The article considers the development of hostels and aparthotels. Also the article describes rooms classification of aparthotels. The author concluded that hospitality is continually changing and hotels are segmenting sectors of specialization for improving competitiveness.

Сегодня сфера гостеприимства занимает главную составляющую экономики туризма любой страны. В свою очередь следует подчеркнуть, что туризм в 2016 году в рейтинге глобального экспорта занял третье место, уступая лишь топливной и химической промышленности, но опережая производство продуктов питания и автомобильное строительство [2].

Следовательно, при значительном росте сферы туризма возникает высокая потребность развития гостеприимства. Ввиду быстрого развития данной сферы деятельности происходит повышение требований к качеству предоставляемых услуг в гостиничном деле, что является причиной активизации следующих процессов: улучшение уровня сервиса, увеличение спектра дополнительных услуг, формирование программ лояльности для постоянных гостей.

Рынок гостеприимства, как и любой другой рынок, регулируется по закону спроса и предложения. Например, если предложение превосходит спрос, то цены на услуги гостиничного дела будут иметь тенденцию к снижению, а это, в свою очередь, приводит к снижению объема предоставляемых услуг. Если же спрос превышает предложение, то данная ситуация способствует повышению цен на оказываемые услуги, таким образом, осуществляется стимулирование гостиниц к увеличению объема услуг. Стоит отметить, что в условиях рыночной конкуренции реализуется синхронизация цен спроса и цен

предложения, что исключает излишки объема спроса и предложения. В основном рыночное равновесие обладает только там, где уже исчерпаны ресурсы рыночной цены или количества продаваемых услуг гостиницами. Из чего можно заключить, что равновесная цена регулирует спрос и предложение в результате действия конкурентных сил [1].

В настоящее время для эффективной деятельности рынка гостеприимства следует интегрировать ряд факторов таких как: централизация управления (то есть формирование единого центра бронирования и доведения информации до мест исполнения, что позволит гостиницам организовать не только стабильную загрузку, но и предоставлять качественные услуги); интеграция гостиниц с другими сферами обслуживания такими как: рестораны, фитнес-центры, салоны красоты; углубление специализации гостиницы (данный фактор способствует ориентированию работы отеля на гостя и на удовлетворения всех его потребностей); внедрение инновационных технологий.

На сегодняшний день сфера гостеприимства обладает большим разнообразием предоставляемых услуг, начиная от частных гостиниц заканчивая гостиничными сетями по всему миру. Следовательно, к тенденциям развития отрасли гостеприимства следует отнести следующие элементы: глубокое изучение специализации гостиничных предложений; развитие сети малых предприятий, хостелов и мини-гостиниц; строительство апарт-отелей для длительного проживания; внедрение и использование инновационных технологий в сферу гостеприимства.

Определив элементы тенденции развития отрасли гостеприимства, следует провести анализ каждого из них. Итак, специализация гостиничных предприятий реализуется за счет сегментирования рынка услуг и потребностей гостей. Ярким примером специализации гостиницы может служить гостиничный комплекс «AZIMUT Hotels». На базе гостиничного комплекса была создана сеть гостиничных операторов в 29 отелях в 22 городах РФ, Германии и Австрии, ориентированных на бизнес-туристов. Помимо применения элемента специализации предложений, сеть отелей «AZIMUT Hotels», для повышения конкурентоспособности, внедрило инновационную технологию SMART-Отель, что предполагает: Simplicity (простоту и лаконичность), Multifunctional living lobby (мультифункциональность пространства лобби), Atmosphere which warm and home like (домашнюю атмосферу), Rhythm of a city (ритм города) и Trendy design (современный дизайн) [4].

Еще одним ярким примером специализации гостиничных предприятий может служить инновация программ лояльности. Так, при объединении Marriott hotels и Starwood на свет вышел совершенно новый продукт, который совмещает в себе лучшие элементы двух корпораций, а именно: эффективную программу лояльности и формат отеля select-service. На

сегодняшний день, новая объединенная компания Marriott International обладает тремя новыми программами лояльности [6]. Главным преимуществом является то, что участники способны связать личные кабинеты и переводить баллы между ними. Таким образом, расширяется ассортимент предоставляемых услуг. Теперь, помимо бесплатного проживания, гости способны осуществлять покупки в магазинах электроники, расплачиваться баллами в ресторанах и розничных магазинах или же обменивать накопленные баллы на подарочные карты в туристских агентствах. Кроме этого, участники программы обладают возможностью оплачивать баллами любые музыкальные и театральные мероприятия, проводимые партнерами новой объединенной компании.

Еще одним из популярных направлений развития отрасли гостеприимства – развитие сети малых предприятий, мини-гостиниц и хостелов. Так, на территории города Санкт-Петербурга располагается сеть Европейских хостелов «neo hostels», которая включает в себя: отель SHADOW, Формула Хостел, Отель Часы, Кемпинги Таллинское и Совхозная, Хостел Коломна [3]. Преимуществом хостелов и мини-гостиниц заключается в доступности ценовой политики для гостей, удобному месторасположению (в основном все хостелы европейской сети располагаются в центре Санкт-Петербурга), качественному жилью, соответствующим всем санитарным нормам и стандартам, и хостелы оборудованы современными коммуникационными средствами связи.

Для любителей активного отдыха сеть Европейских хостелов предоставляет возможность провести время подальше от городской суеты, наслаждаясь пейзажами природы. Например, кемпинг Таллинское обладает возможностью не только принимать туристов на собственных автомобилях, но и предоставляет «мобил-хаусы». Для комфортного отдыха в подобных «мобил-хаусах» имеется в все необходимое: душевая кабина, туалет, мини-кухня, необходимый набор посуды и, при дополнительной оплате, могут предоставить небольшой холодильник. Следовательно, можно утверждать, что такого рода гостиницы ничем не отличаются от больших отелей, а наоборот обладают плюсами.

Во-первых, стоимость проживания в кемпинг-хостеле ниже, чем в обычной гостинице. При этом турист получает небольшой домик, который удовлетворяет всем потребностям туриста.

Во-вторых, во время летнего сезона на территории кемпинг Таллинское предлагает гостям широкий спектр услуг, а именно: бассейн, игровые площадки для детей, зона бесплатного wi-fi, велопрокат и небольшое кафе.

В-третьих, так как одним из главных приоритетов в выборе гостиниц у туристов является безопасность, то хочется отметить, что зона хостела-кемпинга Таллинское находится под круглосуточной охраной.

Таким образом, на сегодняшний день реализуется активное развитие бюджетных средств размещения. Подобная тенденция обусловлена тем, что туристы отдают предпочтение в самостоятельном путешествии, где сами планирует маршрут городов и места проживания. Главной целью таких туристов является высокое информационное насыщение в поездке и недорогое проживание в гостинице.

Особо хочется подчеркнуть еще одно новое веяние в гостиничном деле – апарт-отели. Данные номера в гостиницах создаются по принципу апартаментов. Другими словами апарт-отель – это сложный многофункциональный комплекс, который совмещает в себе не только номерной фонд и номера с ориентацией на долгосрочное проживание, но и инфраструктурную зону. Инфраструктурная зона любого апарт-отеля представляет собой лобби, ресторанный зону, тренажерный зал, помещения для аренды (например, конференц-зал) и место для хранения багажа. Главный акцент в апарт-отелях поставлен на длительное проживание (от одного месяца до нескольких лет). Следовательно, оплата за проживание реализуется за каждый месяц, а не посуточно как в отелях. Средняя длительность проживания в апарт-отеле составляет четыре месяца.

Номера в апарт-отелях имеют точную классификацию, которая отличает номера по площади, удобству и предоставляемых услугах. Классификацию обозначают латинскими буквами.

Таблица 1 Классификация номеров апарт-отелей

Класс номера	Характеристика номера	Количество человек, проживающих в номере, чел.	Площадь номера, кв.м.
А	В номере одна комната и зал-гостиная, совмещенная с кухней.	До 4	До 45
В	В номере 2 спальни, один зал и отдельная кухня.	До 6	До 90
С	В номере располагает 3-4 отдельных комнаты, гостиная и столовая	До 12	100
Люкс	В основном это номера класса-президентские апартаменты и резиденции. Предусмотрен гоот-сервис и максимум всех услуг, который может позволить отель	Больше 12	Больше 100

Если рассматривать развитие апарт-отелей на территории РФ, то можно привести пример российской сети апарт-отелей «YE'S». Данная гостиничная сеть развивается в Москве, Санкт-Петербурге и за рубежом. Сеть апарт-отелей ориентирована на размещение сотрудников крупных компаний, участников деловых и спортивных мероприятий, в том числе для постоянного проживания собственников апартаментов. В апарт-отеле «YE'S» предлагается сервис в формате one touch service, что означает услуги ресепшн, услуги

прачечной, химчистки и уборки номеров и другие услуги для комфортного проживания работают 24/7 [5]. На территории Санкт-Петербурга реализуется строительство данной сети отелей, окончание строительства планируется в начале 2020 года. Апартамент-отель будет располагаться в центре города и представлять собой 10-этажное здание содержащим 1000 эргономичных апартаментов. В отеле предполагается подземная парковка, а на первом и десятом этажах будет представлена сервисная инфраструктура.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что, на сегодняшний день, сфера отрасли гостеприимства активно развивается. Формирование новых гостиничных предприятий, например как хостелы обладают большой перспективой дальнейшего развития и стать конкурентами больших гостиниц. Так как привлекательная цена, небольшой пакет услуг и близость к центру города являются значительными факторами для большинства туристов. Помимо этого, в сфере гостеприимства появляются новые форматы гостиничных предприятий – апартамент-отели, которые, в свою очередь, ориентированы на комфортное длительное проживание.

Следовательно, при формировании новых направлений в сфере гостеприимства, реализуется сегментирование рынка, что способствует удовлетворению потребностей туристов.

Список литературы

1. Валединская Екатерина Николаевна. Роль и значение стратегического развития сферы услуг туризма и гостеприимства в региональной экономике // Современные проблемы сервиса и туризма. 2012. №4. С.79-86. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-i-znachenie-strategicheskogo-razvitiya-sfery-uslug-turizma-i-gostepriimstva-v-regionalnoy-ekonomike>. [Valedinskaya Ekaterina Nikolaeva. The role and importance of strategic development of services of tourism and hospitality in regional economy// the contemporary problems of service and tourism. 2012. №4. pp. 79-86 (in Russian)];
2. UNWTO (2016). 2016 annual report. World tourism organization. [Электронный ресурс], URL: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/annual_report_2016_web_0.pdf;
3. Сеть хостелов «Neo Hostels». [Электронный ресурс], URL: <http://www.peterburg.biz/set-hostelov-neo-hostels.html> (14.02.2018)
4. AZIMUT-Hotels – SMART- концепция. [Электронный ресурс], URL: <https://azimuthotels.com/corporate/smart/> (14.02.2018);
5. «YE'S апартамент-отель». [Электронный ресурс], URL: <http://spb.yesapart.ru/about> (15.02.2018);
6. «Marriott Rewards» [Электронный ресурс], URL: <http://members.marriott.com/ru-RU/> (19.02.2018).