

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МАЛЫХ ГОСТИНИЦ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Л. Л. Закамская, доцент, к.т.н., доцент
Кузбасский государственный технический университет имени
Т.Ф. Горбачёва
650000, г. Кемерово, ул. Весенняя, 28
г. Кемерово

В условиях современного рынка для организации гостиничного бизнеса требуется подход, ориентированный на удовлетворение конкретных потребностей конкретного гостя. Учет индивидуальных требований, обеспечение соответствия точным требованиям гостя, приспособление качества продукта к его индивидуальным потребностям сегодня положены в основы стратегии многих гостиниц, в полной мере осознавших новые рыночные реалии, которые несет глобализация и научно-технический прогресс, тоже касается малых средств размещения.

Для достижения этого состояния бизнеса, гостиницам недостаточно обладать такими качествами, как гибкость и адаптивность. Сегодня подход к эффективному управлению гостиничным бизнесом должен также учитывать разнообразные и постоянно меняющиеся потребности клиентов, удовлетворение которых возможно лишь путем «приспособления» каждого рабочего места не только к потребностям гостя, но и к потребностям самого работника. В наибольшей степени условия, для клиентонаправленности и персонификации гостиничного бизнеса, объективно существуют в малых гостиницах, где обеспечивается предоставление для клиента базовых услуг на уровне отелей высшей категории, при сокращенном перечне некоторых дополнительных.

Уже несколько лет Кузбасс активно развивается в экономическом отношении, а его столица – Кемерово – превратилась в крупный бизнес-центр, куда съезжается огромное количество людей со всего мира. Цели и финансовое положение этих людей разные, но объединяет их одно – всем нужно где-то жить. В связи с этим не могло не произойти движения в сфере гостиничного бизнеса.

Выгодное экономико-географическое положение Кемеровской области, значительный промышленный потенциал, представленный гигантами угольной, металлургической, химической, машиностроительной промышленности и рядом других предприятий - все это является факторами, способствующими привлечению в регион бизнес- и конгресс-туристов.

Ежегодно увеличивается поток иностранных граждан, посещающих Кемеровскую область с различными целями. Кемеровская область располага-

ет ценностями, которые могут представлять интерес, как для внутреннего, так и для въездного туризма: уникальными изделиями мастеров декоративно-прикладного искусства, народными промыслами, прославленными самодеятельными и профессиональными художественными коллективами.

Динамично развивающийся гостинично-туристический комплекс представлен гостиницами в крупных индустриальных городах Кемеровской области, базами отдыха, санаториями в пригородных и экологически чистых зонах, горнолыжными комплексами с современной инфраструктурой. Большое количество и разнообразие ресурсов Кемеровской области может сделать её одним из лидеров туристического рынка России. Но, обладая значительным потенциалом, туристическая отрасль не может его использовать в полной мере. Давая объективную оценку ресурсам области, следует отметить, что многие из них, обладая выигрышными атрибутами экзотики или уникальности, проигрывают зарубежным и некоторым российским аналогам по доступности, уровню сервиса, безопасности, экологическим параметрам и цене.

Тенденция развития гостиничного бизнеса налицо, многие крупные предприятия развернули строительство собственных небольших гостиниц и других средств размещения гостей, которые по уровню комфортабельности, оснащённости номеров, подготовке персонала выгодно отличаются от многих крупных гостиниц. Отследить точное количество гостиниц в городе и области очень трудно – далеко не все учреждения регистрируются как гостиницы.

В настоящее время актуальной остается проблема нехватки средств размещения как комфортабельных гостиниц 3 – 5 звезд, так и гостиниц туристского класса. Это обосновывает необходимость реализации комплексного подхода к развитию туристско-рекреационного потенциала на территории Кемеровской области и, в частности, гостиничной инфраструктуры как его важнейшего элемента.

Решение данной проблемы состоит в том, что наряду со строительством новых крупных гостиниц для удовлетворения потребности в размещении необходимо привлекать частный жилищный фонд населения путем организации на его базе «малых семейных гостиниц».

Использование такого подхода позволит достаточно быстро и со значительной экономией финансовых ресурсов справиться с дефицитом мест размещения, а также создать условия для получения дополнительных доходов местному населению.

В течение последних нескольких лет в России наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. Малые гостиницы становятся все более популярными, последние несколько лет отечественный туристический бизнес уверенно движется в направлении улучшения качества сервиса.

В таблице представлены малые гостиницы Кемеровской области, номерной фонд, стоимость номеров и перечень дополнительных услуг.

Малые городские гостиницы Кемеровской области

Название	Город	Количество номеров	Стоимость	Дополнительные услуги
Робинзон	Междуреченск	14	2400-3500	Прокат, хранение и сушка горнолыжного инвентаря, кафе, боулинг, бильярд, сауна, интернет, стоянка
Грань	Мыски	7	1800-3500	Стоянка, кухня, баня, прачечная
Калтан	Калтан	18	600-800	-
Золотая гора	Гурьевск	5 номеров + 6 домиков	1200-8000	Мангал, баня, кафе, прокат горнолыжного инвентаря, автостоянка
Аэропорт	Прокопьевск	28	1700-4000	Интернет
Снежинка	Прокопьевск	14	1750-3000	Интернет
Аврора	Прокопьевск	28	2500-8200	Конференц-зал, аквацентр, сауна, бассейн, боулинг, бильярд, тренажерный зал, ресторан, парковка, интернет, безналичный расчет
Ассоль	Киселевск	11	1100-2500	Интернет, кафе, конференц-зал, бронирование
Астория	Киселевск	17	1700-4000	Кафе, сауна, бильярд
Кристалл люкс	Киселевск	17	5000-6500	Интернет, сауна, бильярд, кафе, бронирование
Пражечка	Белово	10	2150-4950	Бильярд, бронирование
Медведь	Белово	9	1200-4500	Бильярд, сауна, бронирование
Виктория	Ленинск-Кузнецкий	17	400-5000	Интернет, безналичный расчет, кафе
Загреб	Ленинск-Кузнецкий	9	3000-4500	Интернет, безналичный расчет, кафе
Спорт	Ленинск-Кузнецкий	18	450-1800	-
12 футов	Юрга	22	1800-2500	Стоянка, ресторан, бронирование, бильярд
Расслабон off	Юрга	6	1500-3000	Бронирование, сауна, интернет

Россия	Юрга	8	500-1500	Стоянка, бассейн, бронирование, сауна
Цитадель	Юрга	10	1000-2000	Интернет, ресторан, бронирование
Белый камень	Мариинск	13	200-3500	Интернет, сауна, бар, прачечная
Кия	Мариинск	15	1000-4000	Кафе, сауна, бильярд
Мария	Мариинск	8	500-2500	Стоянка, бар, ресторан, бронирование 25%

Номерной фонд в среднем составляет 14 номеров, а средняя цена за сутки 2000 рублей. Коэффициент загрузки номеров в основном осуществляется в будние дни с понедельника по пятницу на 85%. В выходные дни загрузка городских малых гостиниц составляет 15%. Расчетный час во всех городских гостиницах в 12.00.

Дополнительные услуги в большинстве гостиниц это беспроводной интернет, бильярд и сауна. В гостиницах, которые находятся за городом у горнолыжных трасс спектр дополнительных услуг шире. К примеру, в гостинице «Робинзон» в Междуреченске реализуют такие услуги, как прокат, хранение и сушка горнолыжного инвентаря, боулинг, бильярд, кафе, сауна, беспроводной интернет и охраняемая бесплатная стоянка. В большинстве гостиниц бронирование номеров услуга бесплатная, но в гостинице «Мария» в Мариинске эта услуга обойдется в 25% от стоимости номера. Из таблицы видно, что 2 гостиницы «Калтан» и «Спорт» не предоставляют дополнительных услуг, это объясняется низкими ценами за номера.

Не во всех городских гостиницах есть свои сайты, это усложняет поиск и выбор гостиницы. Для улучшения статуса и прибыльности гостиницы необходимо разработать веб-сайт гостиницы с обратной связью. Чтобы малые гостиницы Кемеровской области рекламировали себя в основном через Интернет. Компании будут иметь официальный сайт, на котором будет размещена информация об услугах, ценах и месторасположении гостиницы, а также предоставлена возможность забронировать номер.

Посредством рекламы гостиницы обеспечивают себя лишь малой частью клиентов. Очевидно, что это является недостаточным, и руководству гостиницы следует разработать стратегию по захвату, как можно большей, клиентской аудитории.

Для стимулирования постоянных клиентов отеля малой гостинице целесообразно вести учет повторных обращений клиентов на сайт. Для этого в малом отеле должна быть создана специальная программа, в которой будет храниться вся информация о клиентах, которые постоянно бронируют номера через веб-сайт гостиницы. Имея всю необходимую информацию об участниках такой программы, малый отель может делать им регулярную рассылку по электронной почте специальных предложений на свои гостиничные услуги, поздравлять с праздниками и юбилейными датами. Адресные рассылки, ин-

терапевтическое общение, персонализация клиентов должны происходить постоянно, начиная с фазы планирования поездки гостя и продолжаться после завершения пребывания клиента в отеле.

Таким образом, малые гостиницы в целом - это хорошо развивающаяся в России и в мире отрасль. Во многих развитых странах, где туристская отрасль процветает, ставки делаются именно на эту категорию гостиниц, т. к. все большее и большее число людей предпочитает останавливаться на отдых в небольших уютных средствах размещения, где к каждому клиенту выбирается индивидуальный подход.

Список литературы:

1. Ульянов, В. А. Малые гостиницы в индустрии гостеприимства – М.: РИБ «Турист», 2010. – с.74.
2. Дубинина, Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. М.: Прогресс, 2010. – с.13.