

Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal <https://esj.today>

2018, №3, Том 10 / 2018, No 3, Vol 10 <https://esj.today/issue-3-2018.html>

URL статьи: <https://esj.today/PDF/19ECVN318.pdf>

Статья поступила в редакцию 21.04.2018; опубликована 19.04.2018

Ссылка для цитирования этой статьи:

Коробкова Н.А., Бражнова З.В. Тенденции и особенности развития малых форм размещения на рынке гостиничных услуг // Вестник Евразийской науки, 2018 №3, <https://esj.today/PDF/19ECVN318.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Korobkova N.A., Brazhnova Z.V. (2018). Trends and features of the development of hostels in the market of hotel services. *The Eurasian Scientific Journal*, [online] 3(10). Available at: <https://esj.today/PDF/19ECVN318.pdf> (in Russian)

УДК 33

Коробкова Наталья Александровна

ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства», Пенза, Россия

Кандидат экономических наук, доцент

E-mail: korobkova-natalia@mail.ru

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2682-1504>

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=738023

Бражнова Злата Владимировна

ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства», Пенза, Россия

Студент

E-mail: zлата.brazhnova@mail.ru

Тенденции и особенности развития малых форм размещения на рынке гостиничных услуг

Аннотация. В статье представлен анализ современного состояния рынка гостиничных услуг, отражены статистические данные отрасли. Выявлены ключевые тенденции развития рынка гостиничных услуг. Среди обоснованных автором тенденций такие как возрастание спроса на гостиничные услуги, обострение конкуренции, ужесточение государственного регулирования отрасли, развитие малых форм размещения, в том числе хостелов. В статье представлен анализ динамики численности гостиниц и иных средств размещения за последние 5 лет, которые свидетельствуют о существенной доли малых форм размещения и о возрастающей роли хостелов на рынке гостиничных услуг. Автор, представил статистические данные, согласно которым до 80 % мест размещения в России не имеют сертификацию. В течении 3 лет им будет необходимо ее пройти. Соответственно, те средства размещения, которые не соответствуют статусу «гостиница» будут сертифицированы как хостелы. Следовательно, количество хостелов и конкуренция между ними в ближайшее время возрастет. В указанных условиях хостелы будут вынуждены повышать качество сервиса и расширять спектр дополнительных услуг. С целью выявления факторов, обеспечивающих востребованность хостелов было проведено маркетинговое исследование, объектом которого стали посетители хостелов Пензенской области. По результатам исследования были выявлены критерии, на которые посетители обращают внимание при выборе хостела, определены наиболее востребованные дополнительные услуги. Наиболее значимыми с точки зрения респондентов помимо цены стали такие факторы как чистота и клиентоориентированность персонала.

Ключевые слова: рынок гостиничных услуг; хостелы; маркетинг гостиничных услуг; клиентоориентированность

События, происходящие во внешней и внутренней среде России, свидетельствуют о положительной динамике развития сферы гостиничных услуг. С одной стороны, наблюдается возрастания внутреннего спроса на туристические услуги, что вызвано тенденциями ослабления рубля. С другой стороны, в преддверии проводимых в России чемпионата мира по футболу 2018, XXIX Всемирной зимней универсиады 2019 года в Красноярске, международного конкурса рабочих специальностей WorldSkillsKazan 2019 и других международных мероприятий величина въездного туристического потока возрастает.

В этих условиях возрастает спрос на гостиничные услуги. В то же время увеличиваются требования, предъявляемые к ним. Так, Роспотребнадзор за период май-апрель 2018 года осуществит проверку 11 388 гостиничных объектов в городах, в которых будут проходить матчи чемпионата мира по футболу¹. Проверке подлежит как уровень цен на предоставляемые услуги, так и соответствие качества их уровню звездности. Усиливается контроль за оперативным предоставлением сведений в миграционную службу о прибытии иностранных граждан. За несвоевременное предоставление сведений грозит штраф до 500 тысяч рублей². С июля 2016 года обязательным является прохождение сертификации на присвоение «звезд» гостиницам тех регионов, в которых будут проводиться игры чемпиона мира по футболу. А уже с 1 января 2019 года это процедура будет обязательной для наиболее крупных гостиниц с номерным фондом более 50 номеров; с 1 января 2020 года – для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров и с 1 января 2021 года – в отношении всех гостиниц³.

Растут и требования, предъявляемые клиентами к гостиницам. Это обусловлено широким распространением различных сервисов по бронированию и туристических сервисов, которые помимо прямых услуг, позволяют сравнивать места размещения по ключевым характеристикам. Кроме того, возрастание конкуренции способствует расширению спектра предоставляемых услуг гостиницами. Что актуализирует проблему повышения конкурентоспособности гостиничных услуг.

Особого внимания в указанных условиях требуют малые формы размещения и тому есть ряд причин. Во-первых, высокая доля малых гостиниц в структуре объектов размещения и высокие темпы роста численности. Во-вторых, услуги небольших гостиниц реже стандартизированы и не имеют «звездного» статуса.

Доля гостиниц, которые можно отнести к малым формам размещения в России постоянно возрастает (см. таблица 1). Резкий численности в 2016 году связан с тем, что в предыдущие периоды учет велся без учета микропредприятий. Исходя из представленных данных, полагаем, что треть средств размещения (до 38 % гостиниц, до 39 % мотелей и хостелов) относится к микропредприятиям. По требованиям российского законодательства микропредприятие должны иметь среднегодовую численность персонала не более 15 человек.

¹ https://life.ru/t/новости/1105160/rospotriebnadzor_provierit_11_tysiach_ghostinits_pieried_chm-2018.

² Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 03.04.2018).

³ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/ Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон Об основах туристской деятельности в Российской Федерации и Кодекс Российской Федерации Об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" от 05.02.2018 N 16-ФЗ (последняя редакция).

Такая численность характерна для малых форм размещения с числом номеров менее 50. Что позволяет сделать вывод о том, что существенный прирост обусловлен учетом предприятий гостиничных услуг малых форм размещения.

Таблица 1

Численность гостиниц и иных средств размещения в РФ 2011-2016 гг.⁴

Объекты	2012	2013	2014	2015	2016
Гостиницы	4666	4856	5445	5697	9243
в них мест, тыс.	397	439	550	540	750
Мотели	132	138	155	167	275
в них мест, тыс.	4	6	7	7	9
Хостелы	484	495	492	535	881
в них мест, тыс.	45	45	41	43	53

До недавнего времени в РФ не велась практика учета функционирования объектов малых форм размещения. Лишь в 2012 году был введен новый национальный стандарт ГОСТ Р 54606 – 2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования». Новый стандарт устанавливает требования к средствам размещения от 5 до 50 номеров. Таким образом, теперь четко определяется, отели какого размера мы можем относить к категории «малые средства размещения». Разведены понятия «малая гостиница» (малый отель) с численностью номеров от 16 до 50 и «мини-гостиница» (мини-отель) с количеством номеров от 5 до 16.

Основные требования к малым средствам размещения прописаны в государственном стандарте ГОСТ Р 54606 – 2011. Прием и размещение туристов в них должно осуществляться в режиме не менее 12 часов в день. Данный стандарт определил и перечень обязательных услуг, которые должны представлять малые средства размещения:

- вручение корреспонденции проживающим туристам;
- утреннюю побудку (по просьбе проживающих);
- ежедневную уборку номера, включая заправку постели;
- смену постельного белья не реже одного раза в пять дней;
- смену полотенец не реже одного раза в три дня;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- хранение ценностей в сейфе/сейфовых ячейках в службе приема и размещения или в мини-сейфе в номере;
- медицинские услуги: медицинская аптечка, вызов скорой помощи;
- вызов такси (по просьбе проживающих);
- услуги компьютера, Интернета, факса.

Этот перечень не включает множество показателей, которые необходимо выполнить для получения статуса «одна звезда» и выше, однако является обязательным для исполнения.

Доля средств размещения, которым на данный момент прошли сертификацию и получили характеристику в количестве звезд невелика. Федеральная служба статистики не ведет учет их численности. Однако, оценка средств размещения, взаимодействующая с наиболее востребованными системами бронирования, дала следующие результаты (см. таблицу 2).

⁴ <http://www.gks.ru/> Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики.

Таблица 2

Численность гостиниц различной категории

Система бронирования	Количество гостиниц и аналогичных средств размещения, шт.						
	Всего средств размещения в базе	С 1 звездой	С 2 звездами	С 3 звездами	С 4 звездами	С 5 звездами	Не определена звездность
101hotels.ru	16823	н/д	717	2254	802	140	12910
booking.com	35760	159	662	1989	753	146	32051

Несмотря на расхождение данных систем бронирования можно сделать вывод о том, порядка 80 % средств размещения не имеют сертификацию по категории. Как следствие оценка клиентами при их выборе затруднена.

Думается, что в ближайшие годы на рынке гостиничных услуг России будут происходить существенные изменения. Во-первых, сократиться число частных квартир, сдаваемых в аренду. Это обусловлено ростом конкуренции на рынке гостиничных услуг и как следствие стабилизация и понижение цен при общей тенденции роста качества услуг. Так, индекс потребительских цен на проживание в гостиничном номере за 2015-2017 год составили 102,8, 104,1 и 104,1 соответственно. В это время как в целом по всем товарам и услугам он составил 111,4, 112,9 и 105,4⁵.

Во-вторых, рост спроса на туристические услуги, вызванный ростом внутренних потоков туристов и возрастание числа приезжих из-за границы. По данным погранслужбы ФСБ, туристический поток иностранцев за 2017 вырос более чем на 16 % по сравнению с тем же периодом прошлого года. Лидерами как по количеству въехавших, так и по темпам прироста въезду стали китайцы, их турпоток составил порядка 957,4 и показал прироста 24 %⁶.

В-третьих, ужесточение требований при осуществлении услуг размещения будет способствовать формированию новых форматов гостиничных услуг. Особое место среди существующих малых форм размещения займут хостелы, доля которых, думается будет расти.

Хостел – это экономичное средство размещения, предназначенное для временного проживания, преимущественно для малобюджетного туризма, имеющее номера/комнаты различной вместимости и санузел, как правило, за пределами номера/комнаты, а также помещения (зоны, места) для общения гостей (ГОСТ Р 56184-2014). Главная особенность, отличающая хостел от других средств размещения – это размещения. Хостел – это бюджетное средство размещения типа общежитие (публичная гостиница), предоставляющая постояльцам преимущественно на короткий срок жильё, как правило спальное место без дополнительных удобств в номере [5, 84].

Обычно в хостелах существуют номера различной вместимости с удобствами в номере или в блоке на несколько комнат. Бывают и вместительные помещения, рассчитанные на десять постояльцев, с удобствами на этаже. Естественно, чем меньше удобств, тем дешевле обойдется проживание. Согласно единым стандартам, наличие холодной и горячей воды в хостеле – обязательно. Постельное белье иногда оплачивается отдельно. Завтрак может быть включен в стоимость проживания, но чаще в хостеле имеется кухня для самообслуживания, где постояльцы могут готовить себе еду. Важной особенностью является и то, что в хостеле должны быть либо шкафчики, закрывающиеся на ключ, либо охраняемое помещение, где гости смогут оставить свои вещи и будут иметь к ним доступ в любое время [6, 117].

⁵ <http://www.gks.ru/> Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики.

⁶ Итоги туристического сезона в РФ 2017 года. Экспертное мнение // Павел Филиппов <https://rusunion.com/itogi-turisticheskogo-sezona-v-rossii-2017-2018-analytica/>.

В настоящее время, согласно статистическим данным, представленным выше, хостелы занимают порядка 10 % рынка (9,5 % в 2016 году, 9,4 % в 2015 году и 9 % в 2014 году). Динамика роста числа хостелов в России опережает темпы роста рынка, что свидетельствует о востребованности данного формата услуг.

С целью оценки факторов, которые обеспечивают востребованность хостелов в апреле-мае 2018 года было проведено маркетинговое исследование. Объектом исследования стали постояльцы, останавливающиеся в хостелах Пензенской области. Согласно статистическим данным за 2016 год область посетило 163 534 человека. Исходя из количества мест в различных местах размещения полагаем, что 10 % посетителей выбрали хостелы. Таким образом, генеральная совокупность составила 16 353 человека.

Объем выборки 375 человек при фактической ошибке выборки в 5 %, и доверительной вероятности составила 95 % (точности).

Для расчета применялась следующая формула бесповторной случайной выборки, с альтернативным признаком [4, 43]:

$$SS = \frac{Z^2 * (p) * (1 - p)}{C^2}$$

Z – Z фактор (например 1,96 для 95 % доверительного интервала);

p – процент интересующих респондентов или ответов, в десятичной форме (0,5 по умолчанию);

C – доверительный интервал, в десятичной форме.

Опрос проводился посредством инструмента Google Form среди членов групп в социальных сетях Пензенских хостелов. Демографическая структура респондентов представлена на рисунке 1.

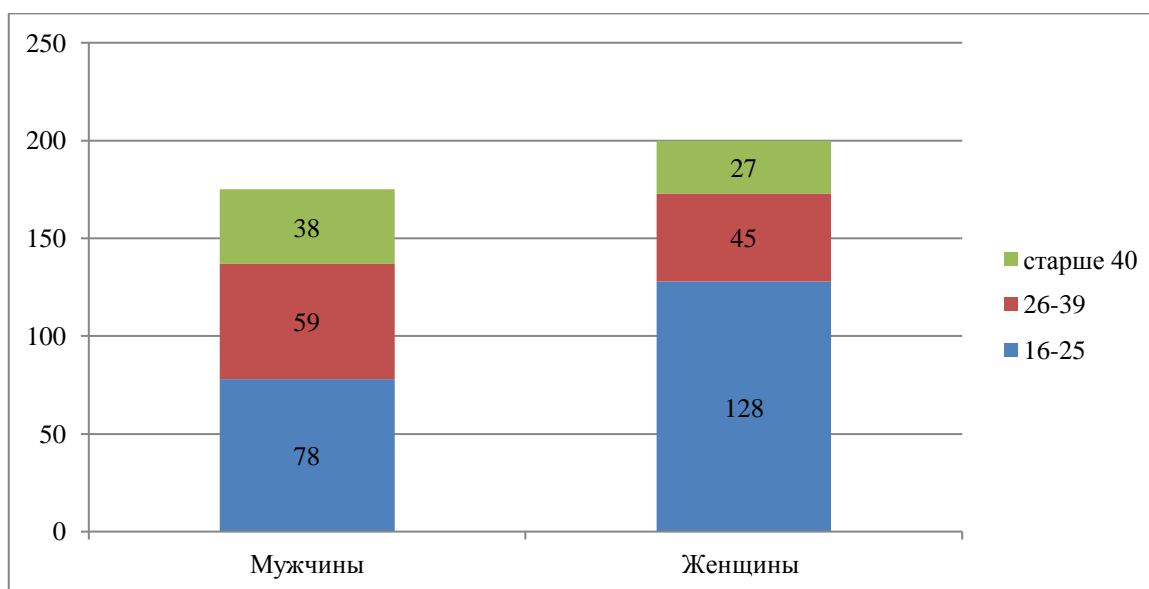


Рисунок 1. Половозрастная структура респондентов

Наибольшую долю респондентов в числе опрошенных занимали молодые люди в возрасте до 16 лет (55 % от опрошенных). Это связано с тем, что данная группа более ограничена в деньгах и в большей степени готова отказаться от удобств, размещаясь в хостеле.

Данное предположение подтвердилось при ответе на вопрос о критериях выбора хостела в качестве места размещения (см. рисунок 2).

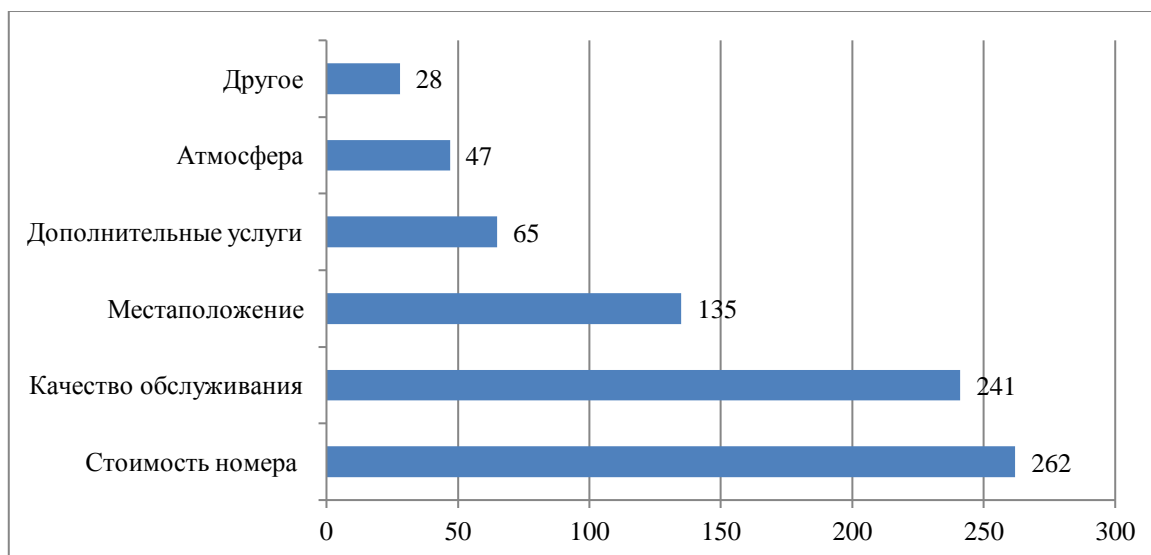


Рисунок 2. Критерии выбора хостела как места размещения (респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа)

Опрос показал, что стоимость является определяющим критерием, на это указали 70 % опрошенных. Несмотря на то, что постояльцы, выбирающие хостел, ориентируются на цену, качество обслуживания играет важную роль для 64 % респондентов. 36 % респондентов отметили, что местоположение так же играет немаловажную роль. Действительно, формат хостела позволяет размещать их в жилом здании, в том числе и офисных. Что обеспечивает больше возможностей по размещению поблизости культурных объектов. Наличие дополнительных услуг в качестве критерия выбора указали 17 % респондентов, 12,5 % отметили атмосферу в хостеле. В большинстве случаев хостелы имеют зону общения, где представлены книги, настольные игры, а также зону приготовления пищи.

В рамках маркетингового исследования было определено, что обязательно должно находиться на территории гостиницы. Так, было выявлено, что в первую очередь должен быть тренажерный зал. Так считают 210 человек из (56 %), на втором месте, по мнению участников, должна быть детская площадка (комната) (26 %), 21 % отметили важность наличия парковки, далее по популярности бассейн – 65 человек (17 %) (см. рис. 3).

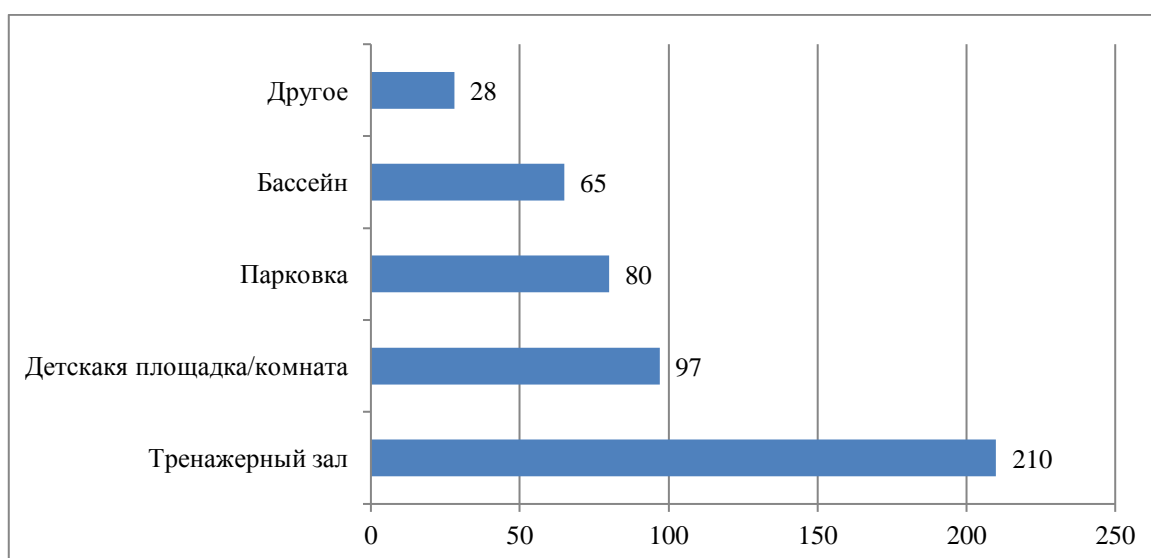


Рисунок 3. Востребованность дополнительных услуг в хостеле

Отдельным пунктом в ходе исследования являлся вопрос о том, важно ли для размещающихся наличие и количество звезд у хостела. Результаты опроса показали, что лишь 11,5 % считают их наличие значимым критерием (см. рисунок 4). Полагаем, что до периода обязательной сертификации получение звезд не является необходимостью для хостелов.

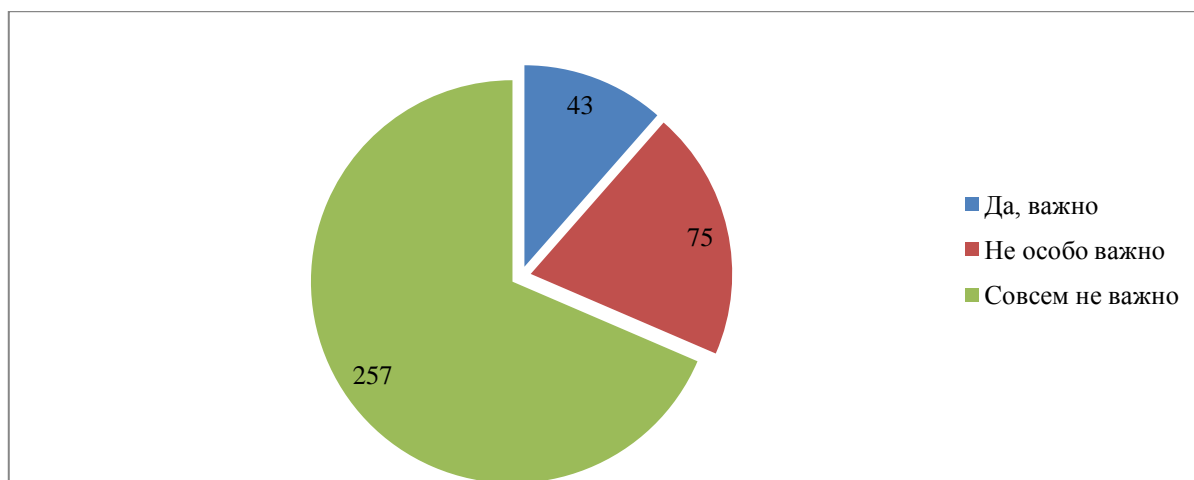


Рисунок 4. Важность наличия звезд у гостиницы

В процессе маркетингового исследования было определено, что цена является ключевым фактором конкурентоспособности хостела. Поэтому многие постояльцы готовы закрыть глаза на отсутствие ряда удобств, предоставляемых в обычных гостиницах. В то же время качество обслуживания клиентов должно быть на высоте. Подтверждение этому нашлось при анализе оценки ответов респондентов на вопросы о важности характеристик хостела (см. рисунок 5 и 6).

Оценка проводилась по пятибалльной шкале, где 5 – очень важно, 4 – важно, 3 – имеет значение, 2 – не важно, 1 – абсолютно не важно.

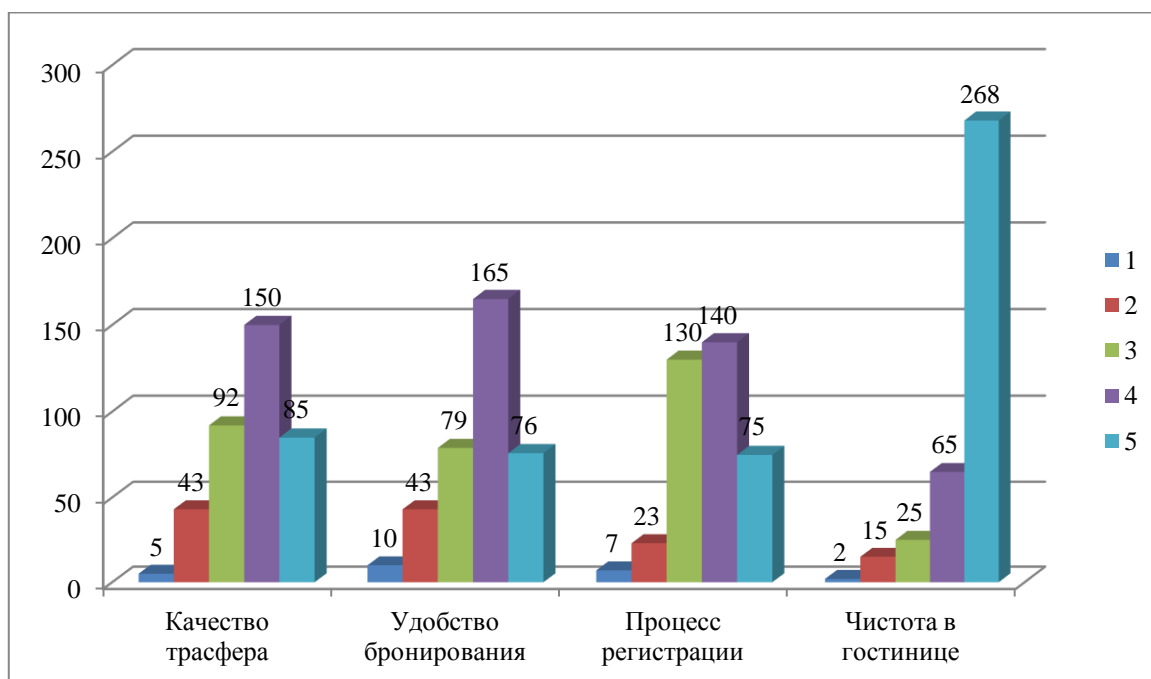


Рисунок 5. Оценка важности характеристик хостела

В ходе исследования были выявлены такие критерии по шкале важности, как: качество трансфера; корректность бронирования номеров; процесс регистрации и чистота в гостинице.

Сравнительный анализ показал, что чистота в хостеле – ключевой показатель для многих постояльцев. Постояльцем хостела важно удобство процесса бронирования, этот показатель можно отнести на второе место по степени значимости.

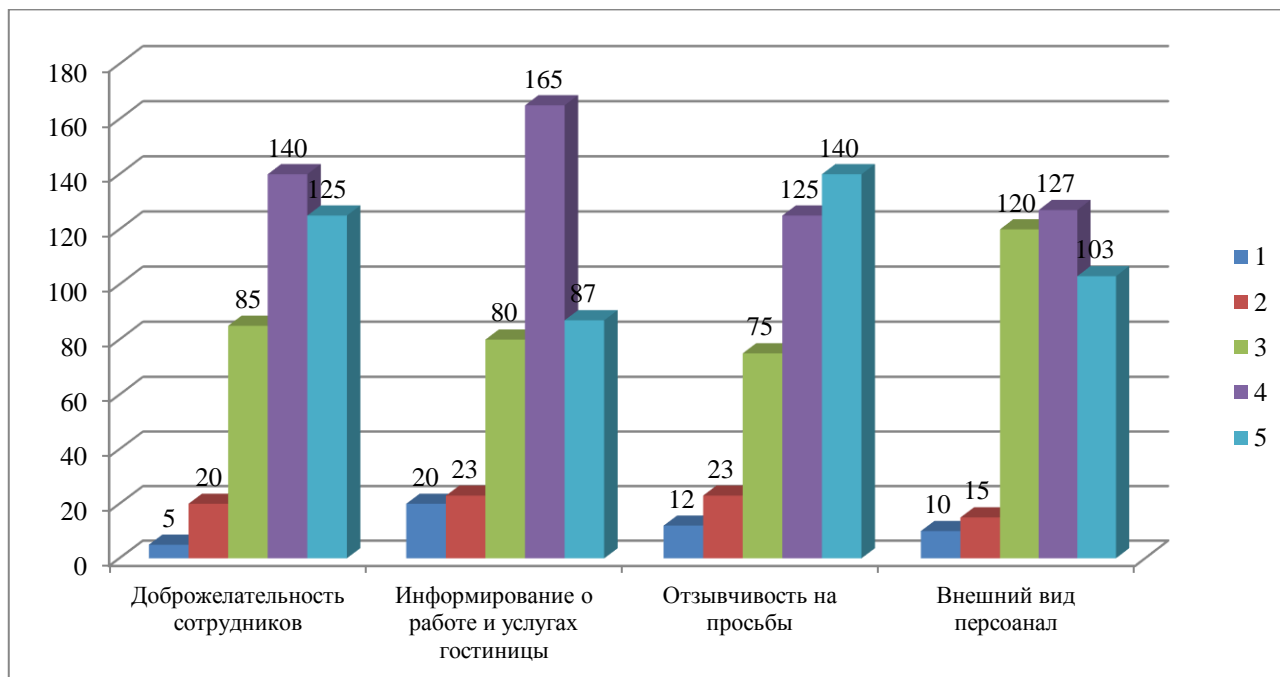


Рисунок 6. Оценка характеристик работы персонала хостела

Оценивая работу персонала хостела, респонденты, прежде всего, обращают внимание на доброжелательность сотрудников и их отзывчивость на просьбы. Значит, для постояльцев хостела значимым является клиентоориентированность персонала, его готовность разрешить проблемы гостей и прийти на помощь.

Таким образом, последние тенденции свидетельствуют о возрастании туристического потока в России и о повышении спрос на гостиничные услуги. В условиях ужесточения государственного регулирования данной сферы следует искать новые формы работы. Одной из востребованных в настоящее время является работа в рамках малых форматов размещения, в том числе, хостелов. Хостелы представляют собой бюджетное средство размещения, которые в условиях нестабильной экономической ситуации становятся более востребованные. Оценка постояльцами хостелов их работы, позволила опередить значимые элементы управления гостиничным бизнесом. В первую очередь необходимо понимать, что выбор хостела зачастую связан с их ценовой политикой. Поэтому, снижение издержек работы хостела должно стать приоритетной задачей. В то же время нельзя забывать о таких аспектах как чистота в хостеле и клиентоориентированность персонала.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 03.04.2018).
2. Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон Об основах туристской деятельности в Российской Федерации и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" от 05.02.2018 N 16-ФЗ (последняя редакция).
3. ГОСТ Р 54606 – 2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования».
4. Корнев В.П. К67 Статистика: теория статистики: учеб. пособие / Саратовский государственный социально-экономический университет. – Саратов, 2012. – 88 с.
5. Перемитина Д.В. Хостел как одно из современных средств размещения / Д.В. Перемитина Материалы Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы гуманитарных наук». – г. Томск, 5-6 апреля 2012 г. – С. 84-86.
6. Пряхина Л.В. Малые средства размещения как перспективная форма развития гостиничного бизнеса в г. Владивостоке / Л.В. Пряхина // Наследие нобелевских лауреатов по экономике: сб. ст. III Всерос. науч.-практ. конф. молод. учен. – Самара, 2016. – С. 116-121.
7. <http://www.gks.ru/> Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики.
8. <http://www.101hotels.ru/>.
9. <http://www.booking.com/>.
10. Итоги туристического сезона в РФ 2017 года. Экспертное мнение // Павел Филиппов <https://rusunion.com/itogi-turisticheskogo-sezona-v-rossii-2017-2018-analytica/>.

Korobkova Natalia Aleksandrovna

Penza state university of architecture and construction, Penza, Russia
E-mail: korobkova-natalia@mail.ru

Brazhnova Zlata Vladimirovna

Penza state university of architecture and construction, Penza, Russia
E-mail: zlata.brazhnova@mail.ru

Trends and features of the development of hostels in the market of hotel services

Abstract. The article presents an analysis of the current state of the hotel services market, the statistical data of the industry are reflected. The key trends in the development of the hotel services market have been identified. Among the author's grounded tendencies such as increasing demand for hotel services, aggravation of competition, tightening state regulation of the industry, the development of small forms of accommodation, including hostels. The article presents an analysis of the dynamics of the number of hotels and other accommodation facilities over the past 5 years, which indicate a significant share of small forms of accommodation and the increasing role of hostels in the hotel services market. The author presented statistical data according to which up to 80 % of the placements in Russia are not certified. Within 3 years they will need to go through it. Accordingly, those accommodation facilities that do not correspond to the status of "hotel" will be certified as hostels. Consequently, the number of hostels and the competition between them in the near future will increase. In these conditions, hostels will be forced to improve the quality of service and expand the range of additional services. In order to identify the factors that ensure the demand for hostels, a marketing study was conducted, the object of which were visitors to the hostels of the Penza region. According to the results of the research, criteria were identified that visitors pay attention to when choosing a hostel, the most popular additional services are identified. The most significant from the point of view of respondents in addition to the price were such factors as cleanliness and client-oriented staff.

Keywords: the market of hotel services; hostels; marketing of hotel services