

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ г. ВЛАДИВОСТОКА

**Л.А. Сапронова**

бакалавр

**И.С. Михина**

канд. экон. наук, доцент,

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия*

*В статье рассматриваются дополнительные услуги гостиничных предприятий г. Владивостока, выявляются тенденции развития рынка гостиничных услуг, выявляются основные и дополнительные услуги в деятельности предприятий, определяется влияние дополнительных услуг на экономические показатели деятельности предприятий.*

**Ключевые слова и словосочетания:** *дополнительная услуга, конкуренция, выручка, гостиничное предприятие.*

## ADDITIONAL SERVICES IN THE ACTIVITIES OF HOTELS ENTERPRISES OF VLADIVOSTOK

*The article considers additional services of hotel enterprises in Vladivostok, identifies trends in the development of the hotel services market, identifies the main and additional services in the activities of enterprises, determines the impact of additional services on the economic performance of enterprises.*

**Keywords:** *and phrases: additional service, competition, revenue, hotel enterprise.*

В современном мире гостиничное предприятие представляет своим потребителям не только основные услуги – проживание и питание, но и большой спектр услуг транспорта, развлечений, услуги для ведения деловых переговоров и встреч и т.д.

В формировании привлекательности на рынке гостиничного предприятия большую роль играют именно дополнительные услуги. Служба дополнительных услуг предоставляет бесплатные (входящие в стоимость номера) и платные дополнительные услуги, то есть те услуги, которые не входят в проживание гостя. Особенностью организации управления службы дополнительных услуг является их обособленность и одновременно прямое подчинение руководителю гостиницы [1].

Конкуренция – неотъемлемая часть экономического рынка. Она заставляет предпринимателя посмотреть на свой бизнес под другим углом, совершенствовать модель управления, изменить маркетинговые стратегии и т.п., чтобы в конечном итоге компания получила больше прибыли и заняла определенную позицию на рынке.

Главная цель любого гостиничного предприятия заключается в удержании постоянных гостей и привлечение новых. Для этого необходимо создать и поддерживать репутацию надеждой компании, ведь, как следствие, доверительное отношение клиента является фундаментом для роста объема предоставляемых услуг. Из вышесказанного, данная тема является актуальной [2].

**Цель:** выявить роль дополнительных услуг в деятельности гостиничных предприятий города Владивостока.

**Задачи:** изучить гостиничную инфраструктуру на территории Приморского края, проанализировать тенденции развития гостиничного бизнеса и выявить особенности предоставления дополнительных услуг.

**Объект исследования:** гостиничные предприятия г. Владивостока

**Предмет исследования:** дополнительные услуги в деятельности гостиничных предприятий

**Методы исследования:** изучение источников, анализ, синтез и классификация полученной информации.

Для того чтобы рассмотреть особенности предоставления дополнительных гостиничных услуг, в первую очередь, необходимо дать определение слову «услуга».

В соответствии с ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» под услугой понимается «результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя» [3].

Согласно стандарту, услуга является средством удовлетворения потребностей, выраженном в виде процесса взаимодействия исполнителя и потребителя.

Дополнительная услуга – это комплекс услуг, которые оплачиваются гостями дополнительно, их перечень и качество должно соответствовать требованиям присвоенной гостиницей категории.

Тем не менее, опираясь на «Правила предоставления гостиничных услуг», на бесплатной основе должны предоставлять следующие дополнительные услуги:

- вызов бригады скорой медицинской помощи;
- использование гостиничной медицинской аптечки;
- доставка корреспонденции в номер;
- пробуждение к определенному времени;
- замена столовой посуды;
- предоставление швейных принадлежностей [4].

Поэтому дополнительные услуги лучше определить, как любые услуги, которые могут быть представлены на платной или бесплатной основе гостю и соответствующие его интересам и принципам.

Приморский край традиционно является центром российской и европейской культуры в Азии. В 2017 году край впервые вошел в рейтинг Events In Russia – занял четвертую строчку в ТОП-10 самых событийных регионов страны и признан одним из самых активных российских регионов в этом направлении.

По мнению экспертов, к 2022 году поток туристов в Приморье увеличится минимум до 8 миллионов посетителей в год. Этому поспособствует, в частности, запуск новых объектов развлекательного курорта «Приморье», введение упрощенного визового режима на территории Свободного порта Владивосток, продвижение туристического бренда Дальнего Востока. [5].

Приморский край – второй по количеству звездных и первый по количеству пятизвездочных отелей субъект Дальнего Востока. При этом по общему количеству гостиниц самый теплый морской регион Дальневосточного федерального округа неизменно лидирует: по данным Booking.com в одном только Владивостоке туристы могут выбирать из 275 гостиниц, отелей и хостелов. Во всем крае услуги размещения представляют более 500 организаций (табл.1).

Большую роль при увеличении гостиничного фонда в г. Владивосток оказало проведение с 2015 г. на ежегодной основе на острове Русский Восточного экономического форума. Гости форума обеспечивают гостиницам города стабильную загрузку на период проведения мероприятия.

Таблица 1

**Номерной фонд по Приморскому краю за 2016-2018 гг. [6]**

Год	Число коллективных средств размещения		Число номеров		Число мест	
	в гостиницах и аналогичных средствах размещения	в специализированных средствах размещения	в гостиницах и аналогичных средствах размещения	в специализированных средствах размещения	в гостиницах и аналогичных средствах размещения	в специализированных средствах размещения
2016	299	159	9664	6918	22225	9385
2017	282	183	8419	8611	17502	25162
2018	301	20	9079	8484	19108	26098

Общее число коллективных средств размещения, номеров и мест складывается из суммы всех гостиниц и их аналогов, включая специализированные. Так, за 2016 год количество составляет 458 единиц; число номеров – 16582 единицы; число койко-мест – 41 610 единиц.

В 2017 году показатели увеличились на 2 процента, то есть сумма КСР составила 465 единиц, число номеров 17030 единиц, и число койко-мест 42 664 единиц.

Несмотря на то что в 2018 году сократилось чисто специализированных средств размещения на 89 процентов, рост гостиниц и их аналогов составил 3 процента. Число КСР составило – 502 единицы; число номеров – 17 563 единицы, и число койко-мест составляло 45206 единиц. Исходя из таблицы 2, можно сделать вывод о том, что Приморский край обладает большим количеством коллективных средств размещения, способных принимать туристов. Проблема регионального гостиничного рынка заключается в минимуме комплексного обслуживания. Как

правило, основная часть предоставляет только услугу типа «bed and breakfast», не развивая спектр дополнительных, что демонстрирует «стагнацию» среди малых и больших коллективных средств размещения и выбор в пользу конкуренции за счет цен на номера.

Серьезные изменения в сфере гостиничного бизнеса произошли в начале 2020 года с распространением эпидемии COVID-19, и как следствие, к сокращению потоков туристов на 90%, что сильно ударило по экономике предприятий. Тем не менее, по мере открытия государственной границы и восстановлению туризма, большинству отелей придется искать новые способы привлечения гостей.

На территории Владивостока действуют более 300 средств размещения. Чтобы на них обратил внимание потенциальный гость, важна репутация и грамотная реклама, для этого гостиница должна демонстрировать свой «товар». В этом помогают информационные технологии, в частности, многие сервисы для бронирования, на пример, Booking.com. Так, в городе Владивосток популярным является сайт VL.ru, где возможно в подробностях увидеть необходимую информацию о гостинице, отзывы и имеющиеся услуги. Так, по данным VL.ru на 2019 год количество средства размещения во Владивостоке составляет 311 единиц, из них только 3 имеют пятизвездочную категорию – ЛОТТЕ Отель Владивосток, Villa Sanarina, Tigre De Cristal Владивосток; четыре звезды имеют 7 гостиниц, самые крупные из них – Астория, отель Азимут Владивосток, Кедровый дом; 26 гостиниц имеют категорию «три звезды» – Русь, Экватор, Гавань, Амурский залив, Арбат Владивосток. Двухзвездную категорию во Владивостоке имеют 6 гостиниц – Белый лебедь, Примавтотранс, Deer Hotel, Hinotel. И 90 единиц КСР имеют одну звезду и ниже, самые популярные по рейтингу VL.ru – History hotel, Классик, Славянская, Боярд, Горизонталь.

Как итог, 59 процентов от общего количества гостиниц во Владивостоке предоставляют свои данные:

Таблица 2

Соотношение количества гостиниц в зависимости от «звездности» [7]

Категория гостиницы	Количество	Примеры
Пять звезд	3	ЛОТТЕ Отель Владивосток; Villa Sanarina; Tigre De Cristal.
Четыре звезды	7	Azimut Отель Владивосток; Bay Garden; Астория
Три звезды	26	Экватор, Гавань, Аванта, Гостиничный комплекс кампуса ДВФУ
Две звезды	6	Моряк, Меридиан
Одна или без звезд	90 + 50 хостелов	History hotel, Классик, Славянская, Боярд, Горизонталь, One Sea.

Владивосток имеет потенциал в развитии туризма, как следствие, гостиничного хозяйства. Однако, проблема сезонности и однотипности в предоставлении туристских услуг остается актуальной. Большинство отелей города ограничиваются услугой «bed&breakfast». В таком случае спрос стимулируется только «горячими предложениями» и скидками, приманивая приезжих «дешевыми» путевками и проживанием тем самым, словно заставляя туриста приезжать. Поэтому необходимо расширять список предложений для туриста, чтобы он приезжал не только в сезон путешествий, но и в любое время года.

1. «Azimut Отель Владивосток» – отель категории «четыре звезды» относится к отечественной гостиничной цепи «Azimut Hotels». Концепция отеля – SMART;
2. «Экватор» – арт-конгресс отель, имеющий «три звезды»;
3. «Tigre De Cristal» – первый развлекательный комплекс, в котором сочетаются казино и отель. Его расположение за чертой города Владивосток;
4. «Astoria Hotel Vladivostok» – отель категории «четыре звезды», расположенный в центральной части города.
5. «Лотте Отель Владивосток» – отель категории «пять звезд» расположен в Центре города, относится к южнокорейской гостиничной цепи «Lotte Hotels&Resorts».

Как видно из представленного перечня, были определены в качестве основных конкурентов не только отели аналогичного уровня классификации, но и отели, предлагающие аналогичные услуги или размещающиеся в центре города. Выбор данных гостиниц был произведен с учетом перечня услуг, относительной близости к центру города и степени привлекательности для потребителей, что имеют примерно одинаковые характеристики.

## Характеристика гостиничных предприятий г. Владивостока [7,13]

Критерии оценки	«Лотте Отель Владивосток»	«Экватор»	«Азимут Отель Владивосток»	Astoria Hotel Vladivostok	Tigre De Cristal
Цена за номер за одни сутки	12000	8500	3500	2700 (без учета скидки)	15000 (без учета скидки)
Расположение	Центр	Центр	Центр	Центр	Пригород
Категория гостиницы	Бизнес	Конгресс-отель	Бизнес	Конгресс-отель	Казино-отель
Номерной фонд	153	91	201	103	121
Оценка Booking	8,5	8,3	8,0	8,3	8,6

Средняя стоимость гостиничных номеров во Владивостоке меняется в зависимости от сезонности. В период высокого сезона с июля по сентябрь наполняемость гостиниц города нередко превышает 120 процентов, иногда даже приходится добавлять в номера дополнительные кровати. При этом в зимний период наполняемость номеров редко превышает 10–15 процентов. В итоге среднегодовая наполняемость держится в районе 40 процентов. Чтобы обеспечить рентабельность своему бизнесу при таком уровне среднегодовой наполняемости, владельцы гостиниц вынуждены завышать средний уровень расценок на свои услуги. Особенно взлет цен наблюдается в летний сезон.

Далее необходимо рассмотреть долю выручки с дополнительных услуг в выбранных предприятиях (табл. 4):

Таблица 4

## Соотношение количества услуг к выручке за 2019 г.

Сравнительные показатели	Гостиница				
	AZIMUT Hotel Vladivostok	Экватор	Лотте Отель Владивосток	Astoria Hotel Vladivostok	Tigre De Cristal
Количество доп. услуг	10	9	9	9	5
Форма и оплата услуг	Наличные/карта	Наличные/карта	Наличные/карта	Наличные/карта	Наличные/карта
Выручка с продаж доп.услуг	144 млн руб.	23 млн руб.	124 млн руб.	67 млн руб.	1 млрд. 867 млн руб.
Расположение	Центр	Центр	Центр	Центр	Пригород

В количество не лег перечень бесплатных услуг, поскольку это тот набор, которые стремятся предоставлять отели всех типов и категорий, также те предложения, которые включены в проживание по условиям самого отеля.

Как правило, в городском отеле доля номерного фонда составляет 80 процентов, в то время как дополнительные услуги – 20 процентов. Это обусловлено тем, что в гостиницах городского типа по востребованности лидирует продажа номера (питание, в большинстве случаев, уже включено в проживание). В то время как другая ситуация складывается в гостиницах пригородах: гости нуждаются в отдыхе, берут семью, люди настроены то трату средства для удовлетворения потребностей, поэтому выручка с номерного фонда и услуг делится на 50 процентов.

Все выбранные гостиницы предоставляют 6 основных направлений в отношении дополнительных услуг: спа-услуги, услуги ресторана, услуги бизнес-центра, бытовые, развлекательные, торговые. Данный выбор обоснован тем, что этим может воспользоваться любой гость. Предложения, присутствующие во всех выбранных отелях:

- приобретение билетов на мероприятия;
- кулинарный мастер-класс;
- экскурсии;
- услуги бизнес-центра (факс/ксерокопия; конференц-зал);
- трансфер;
- оздоровительные услуги (спа-, фитнес-центр; салон красоты);
- услуги прачечной (стирка, химчистка, глажение одежды; чистка обуви);
- магазин на территории отеля;
- аренда банкетного зала.

Из таблицы 4 можно сделать вывод, что лидером по количеству дополнительных предложений и по выручке (среди гостиниц городского типа) является AZIMUT Hotel Vladivostok. В пользу отеля можно назвать платную парковку и туристские услуги, в которые включены экскурсии и пешие прогулки, в то время как в остальных присутствует только второй вариант. Как и было сказано выше, в гостиницах, расположенных в городе, идет упор на продажу номера, соответственно, цены на проживание выше среднего. «Азимут» придерживается оптимальной и легкодоступной ценовой категории – 3500 рублей в сутки, которая не отпугивает гостей, а наоборот стимулирует на большее приобретение предлагаемых услуг. Также, в отеле на постоянной основе проводятся различные специальные предложения, что больше привлекает клиентов.

На втором месте по прибыльности – «Лотте Отель Владивосток». Хоть компания и увеличивает выручку за счет увеличения потока иностранных туристов, доля дохода тоже зависит от дополнительных услуг. Цена на номера выше среднего – от 12 000 рублей в сутки, что может сдерживать клиента на использование дополнительных услуг. Однако, проведение сезонных акций, к примеру, спец предложение на 14 февраля, в которых может быть включены различные скидки на услуги, является хорошим маркетинговым ходом.

На третьем и четвертом местах расположены, соответственно, гостиница «Астория» и арт-конгресс отель «Экватор». Несмотря на широкий спектр дополнительных услуг, выручка, по сравнению с первыми и вторыми местами» меньше в 2–4 раза меньше. Это обусловлено устаревшей инфраструктурой самих гостиниц. Современный гость очень придирчив при выборе места для проживания. Для него важным является не только комфорт, но и моральное состояние здания.

Отдельно выделяется отель Tigre De Cristal – первый резидент интегрированного развлекательного курорта «Приморье», который, помимо гостиницы, выполняет роль казино. Как было сказано ранее, выручка отелей, где главным является отдых гостя, складывается из продаж номерного фонда и дополнительных услуг поровну. Данные внушительны – за 2019 год 1млрд. 867 млн. рублей. Естественно главным источником дохода можно назвать казино, однако рядом с ним существует услуга, которая идет рядом и всегда используется всеми гостями – питание в баре и ресторанах. В приоритете – подача напитков и закусок в игровые залы гостям.

Таким образом, на сегодняшний день на региональном рынке действует значительное количество коллективных средств размещения, которые предлагают минимальное количество услуг, а существующие остаются невостребованными. В современных реалиях очень важно повышать конкуренцию не только за счет дешевого проживания, но и продвижения своих предложений. Для этого необходимо внедрение конкурентоспособных дополнительных услуг и использованием инновационных подходов в их создании современных технологий.

---

1. Лубан А.О., Особенности организации службы дополнительных услуг в гостинице // Материалы международной научно-практической конференции студентов и аспирантов. – 2018. – Т. 8. № 11. – С. 130–135

2. Айгистова Я.М., Зайцева Н.А., Управление процессом внедрения дополнительных услуг в гостиницах // Без границ: продвижение туристского потенциала калининградской области на российском и зарубежных туристских рынках. – 2017. – С. 4–12

3. Национальный стандарт Российской Федерации [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения (утв. От 29.11.2012). СПС Гарант.

4. Правила предоставления гостиничных услуг в российской федерации [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 (ред. от 18.07.2019). КонсультантПлюс

5. Гендиректор «Азимут отель Владивосток»: «Низкого сезона во Владивостоке не бывает» отелей – «Ведомости» – ведущее деловое издание России. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.vedomosti.ru/realty/characters/2019/09/06/810692-azimut>

6. Распределение юридических лиц по видам экономической деятельности – Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Приморскому краю [Электронный ресурс]. – URL: <https://primstat.gks.ru/folder/27978>

7. Оценка конкурентоспособности гостиниц – Официальный сайт города Владивосток [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.vl.ru/vladivostok/fun/tours/guests>

8. Официальный сайт Azimut Отель Владивосток [Электронный ресурс]. – URL: <https://azimuthotels.com/Russia/azimut-hotel-vladivostok/>

9. Официальный сайт Арт-конгресс-отель Экватор [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.booking.com/hotel/ru/equator.ru.html>

10. Официальный сайт Лотте Отель Владивосток [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.lottehotel.com/vladivostok-hotel/ru.html>

11. Официальный сайт Tigre de Cristal [Электронный ресурс]. – URL: <https://tigredecrystal.ru/>

12. Официальный сайт отеля «Астория» [Электронный ресурс]. – URL: <https://astoriavl.ru/>

13. Официальный сайт Booking.com. Лучшие отели и другое жилье [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.booking.com>