

МАРКЕТИНГОВЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ М. ХЕРСОНА

За даними Державного комітету статистики України, починаючи з 2005 року, кількість закладів розміщення в нашій державі невідмінно зростала і станом на 2010 рік в Україні було зареєстровано 1684 підприємств готельної індустрії [7]. За прогнозами фахівців [1, 3, 4, 5] ця тенденція збережеться (не зважаючи на світову економічну кризу) у зв'язку з підготовкою України до «Євро – 2012» й інших міжнародних заходів. Не минула ця тенденція і місто Херсон, у якому, починаючи із 2005 року кількість готелів збільшилась з 5 до 19 (2010 рік). Тому, щоб вирізнитись із множини і забезпечити успішне функціонування власного готельного підприємства в умовах ринкових відносин необхідно постійно шукати шляхи підвищення ефективності підприємницької діяльності, удосконалювати управління закладом розміщення, а для цього необхідно стежити за кон'юнктурою ринку. Саме для оптимізації роботи фахівців у цій галузі, нами було проведене маркетингове дослідження готельної індустрії м. Херсона.

Відповідно до даних Головного управління статистики у Херсонській області [6] у 2010 році у м. Херсоні було зареєстровано 19 готелів. Проведене маркетингове дослідження готельної індустрії м. Херсона (Табл.1) дало змогу зробити наступні висновки:

1. Більшість готелів нашого міста відносяться до невеликих (до 100 номерів) бізнес-готелів, що полегшує процес керування ними, збільшує можливості покращення матеріально-технічної бази, а відповідно і їх конкурентоспроможність в ринкових умовах. І лише готелі «Фрегат», «Бригантина», «Меридіан» відносяться до середніх (місткість від 100 до 500 номерів) – побудовані у радянські часи, яким конкурувати в сучасних умовах значно важче через значно більші експлуатаційні витрати.

2. Більшість готелів розташовані у Суворовському районі (11), із них у центрі міста (9), в Річпорту – 1, у мікрорайоні Таврійський – 1, у Комсомольському районі розміщені 6 готелів, у Дніпровському – 2.

3. За рівнем комфорту 11 готелів відносяться до категорії «***», 7 – до категорії «**», готель «Ріпо» відноситься до категорії «без зірочок». Даний аналіз був проведений за даними сайтів готелів і інтернет-ресурсів, на яких розміщена їх реклама, але хочеться відмітити, що в Україні дані про рівень комфорту в Інтернеті є скоріше рекламним ходом ніж правдивою інформацією про результати сертифікації.

Таблиця 1. Маркетингове дослідження готельної індустрії м. Херсона

Назва готелю	Поштова адреса, мікрорайон, електронна адреса, телефон	Рівень комфорту, забезпечення харчуванням	Вартість номерів різних типів
Суворовський район			
«Анжеліна»	пл. Привокзальна, 1, Центр, www.angelina.ks.ua , 48-23-04, 26-62-75	***, європейський план (ЄП)	<input type="checkbox"/> одномісний номер «стандарт» – 100 грн. за добу; <input type="checkbox"/> двомісний номер «стандарт» – 250 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «напівлюкс» – від 300 до 370 грн. за добу;
«Версаль»	вул. Кримська, 93, Центр, www.versal-hotel.com 51-74-20, 51-89-41, (067)507 79 01	***, ЄП і континенталь-ний план (КП), ціни за номер вказані за ЄП.	<input type="checkbox"/> однокімнатний номер «люкс» – 450 грн. за добу; <input type="checkbox"/> двокімнатний номер «люкс» – 500 грн. за добу;
«Диліжанс»	вул. Гоголя, 39/Гірського, 17, Центр, www.hotel-diligence.com.ua 49-92-36, 42-24-19	*** КП	<input type="checkbox"/> номер «стандарт» – одномісне розміщення 440 грн. за добу, двомісне – 540 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «напівлюкс» – одномісне розміщення - 570 грн. за добу, двомісне – 670 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «люкс» – одномісне розміщення 1050 грн. за добу, двомісне – 1150 грн. за добу;
«Елена»	пров. Козацький, 21а, Центр, www.elena.ks.ua , 45-48-70	*** ЄП	<input type="checkbox"/> номер «люкс» – двомісне розміщення – 300-500 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «апартаменти» – двомісне розміщення – 600 грн. за добу;
«Загублений світ»	вул. Петренка, 25, Річпорт, www.z-mir.ks.ua , 49-27-85	*** КП	<input type="checkbox"/> номер «стандарт» – одномісне розміщення 380 грн. за добу, двомісне – 480 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «напівлюкс» – одномісне розміщення 440 грн. за добу, двомісне – 540 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «люкс» – одномісне розміщення 500 грн. за добу, двомісне – 700-720 грн. за добу;

«Іріс»	вул. Маяковського, 32, Центр, www.ires.at.ua , 26-33-67	** , ЄП	від 150-280 грн. за добу з особи;
«1 Травня» або ООО «Ліка»	вул. Леніна, 26, Центр, -, 49-54-41, 49-32-90	** ЄП	від 50 грн. за добу з особи
«Мускат»	вул. Радянська, 10, Центр, www.muscat.kherson.ua , 42-47-31	*** ЄП	<input type="checkbox"/> номер «стандарт» – 540 -670 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «напівлюкс» – 820-950 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «люкс» – 1200 грн. за добу;
«Нінель»	вул. Белінського, 22 і вул. Суворова, 42, Центр, www.ninel.bizcenter.com.ua , 42-30-13, 49-82-38	*** ЄП	<input type="checkbox"/> одномісний номер «стандарт» – 150 грн. за добу; <input type="checkbox"/> одномісний номер «люкс» – 200 – 300 грн. за добу; <input type="checkbox"/> двомісний номер «люкс» – 250 – 350 грн. за добу;
«Ріпо»	вул. Покришева, 41, Таврійський, -, 37-02-68	- ЄП	<input type="checkbox"/> номер «напівлюкс» – 120 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «люкс» – 170 грн. за добу;
«Фрегат»	просп. Ушакова, 2, Центр, www.hotelfregat.com , 49-11-17, 49-60-87	*** КП	<input type="checkbox"/> одномісний номер «стандарт» – 372 грн. за добу; <input type="checkbox"/> одномісний номер «напівлюкс» – 426 грн. за добу; <input type="checkbox"/> двомісний номер «напівлюкс» – 662 грн. за добу; <input type="checkbox"/> двомісний номер «люкс» – 740 грн. за добу; <input type="checkbox"/> двомісний номер «апартаменти» – 1160 грн. за добу;
Комсомольський район			
«Бригантина»	вул. Патона, 4, www.brigantina.com.ua , 27-37-31, 27-35-51, 41-19-33	** ЄП	<input type="checkbox"/> одномісний номер «стандарт» – 210 грн. за добу; <input type="checkbox"/> двомісний номер «стандарт» – 294 грн. за добу; <input type="checkbox"/> двомісний номер «люкс» – 258-594 грн. за добу;

«Гостиний двір» і «Noп stop»	Миколаївське шосе, 4-й км, -, 41-02-64	*** ЄП	<input type="checkbox"/> номер «стандарт» – 250 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «напівлюкс» – 300 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «люкс» – 400 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «апартаменти» – 600 грн. за добу;
«Imperial»	вул. Ломоносова, 55, www.imperial.kherson.ua , 43-68-70, 44-27-08	*** ЄП	<input type="checkbox"/> номер «апартаменти» – 650 – 1000 грн. за добу;
«Ковчег»	просп. Будівельників, 19, www.kovcheg-hotel.com.ua , 29-69-61, 44-35-67	** ЄП	<input type="checkbox"/> номер «стандарт» – 140-220 грн. за добу;
«Комфорт»	Острівське шосе, 1, -, 27-77-33	** ЄП	<input type="checkbox"/> 15 грн. за койко-місце у двокімнатному або трикімнатному номері;
«Меридіан»	пл. Одеська, 4, www.meridian.bizcenter.com.ua , 26-41-56, 48-82-06	** ЄП	<input type="checkbox"/> одномісний номер «стандарт» – 120 грн. за добу; <input type="checkbox"/> двомісний номер «стандарт» – 186 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «напівлюкс» – 228 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «люкс» – 408 грн. за добу;
Дніпровський район			
«Дніпро»	вул. Текстильників, 3, www.dnepr.mz.ua , 31-15-10	*** КП	<input type="checkbox"/> номер «стандарт» – одномісне розміщення – 500 грн. за добу, двомісне – 600 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «напівлюкс» – одномісне розміщення – 600 грн. за добу, двомісне – 700 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «люкс» – одномісне розміщення – 750 грн. за добу, двомісне – 850 грн. за добу; <input type="checkbox"/> номер «апартаменти» – одномісне розміщення – 950 грн. за добу, двомісне – 1050 грн. за добу;
«Чайка»	вул. Перекопська, -, 55-28-19	** ЄП	<input type="checkbox"/> номер «стандарт» від 150 грн.

4. Більшість готелів міста мають власні сайти (13 готелів), інформація на яких подана російською мовою, на одинадцяти сайтах є

можливість перейти на англійську мову і лише сайт готелю «Дніпро» має сторінку українською мовою.

5. На більшості сайтів (11) надається послуга on-line бронювання.

6. Більшість готелів міста мають європейський план харчування (14), готель «Версаль» пропонує європейський і континентальний план організації харчування, і лише у готелях «Диліжанс», «Загублений світ», «Фрегат», «Дніпро» у вартість номера одразу входить вартість сніданку (континентальний план).

7. Ціни у готелях варіюють залежно від рівня комфорту готелю, типу номерів, умов харчування. Для категорії «**»: номер «стандарт» – від 50 грн. з особи (готель «1 Травня») і навіть 15 грн. /койко-місце (готель «Комфорт») до 294 грн. за двомісний номер (готель «Бригантина»); номери «напівлюкс» пропонує лише готель «Меридіан» – вартість 228 грн. за добу; номер «люкс» пропонують готелі «Меридіан» і «Бригантина» – вартість відповідно 408 і 258 грн. за добу.

Для закладів розміщення категорії «***»: номер «стандарт» – від 100 грн. з особи або 250 грн. за номер (готель «Анжеліна») до 600-670 грн. за двомісний номер (готелі «Мускат», «Дніпро»); номери «напівлюкс» від 300 грн. за добу (готелі «Анжеліна», «Гостинний двір») до 950 грн. за добу у готелі «Мускат»; номер «люкс» від 300-400 грн. за добу (готелі «Меридіан» і «Елена») до 850 – 1150 грн. за добу (готелі «Дніпро» і «Диліжанс»), 1200 грн. за добу (готель «Мускат»); номери «апартаменти» пропонують лише готелі «Елена» (вартість 600 грн. за добу, двомісне розміщення, європейський план), «Фрегат» (вартість 1160 грн. за добу, двомісне розміщення, континентальний план), «Гостинний двір» (вартість 600 грн. за добу, двомісне розміщення, європейський план), «Дніпро» (вартість 950 грн. за добу – одномісне розміщення, 1050 грн. за добу – двомісне, континентальний план). Хочеться звернути увагу на невідповідність номерів різних типів деяких готелів вимогам, наведеним у [2], зокрема на сайті готелю «Версаль» мова йде про однокімнатний «люкс», чого взагалі не може бути, і таких випадків дуже багато, що ускладнює оцінку готельного господарства міста. Зокрема номери «люкс» у готелях «Мускат» (вартість 1200 грн. за добу, двомісне розміщення, європейський план) і «Диліжанс» (вартість 1050 грн. за добу – одномісне розміщення, 1150 грн. за добу – двомісне, континентальний план) нічим не відрізняються від апартаментів названих вище готелів.

8. За неціновою конкуренцією (місцем розташування, кількістю додаткових послуг, що надаються) лідерами є: готелі «Мускат» і «Диліжанс», які мають власні ресторани, розташовані у центрі міста, значно вищий (в порівнянні з іншими готелями свого класу) рівень сервісу; готель «Загублений світ», який має цілий спектр додаткових послуг: ресторан, перукарню, тренажерний зал, сауну, басейн тощо і відрізняється продуманою маркетинговою політикою, хоча номери обладнані значно скромніше ніж у готелях «Мускат» і «Диліжанс»; готель «Фрегат», який має власні ресторани, на його території діє туристична організація, розташований у центрі міста, відомий багатьом туристам, зокрема із закордону, ще із радянських

часів як один із символів міста; готель «Дніпро», який має власний закритий ресторан, зручний для ведення переговорів, і зарекомендував себе відмінним сервісом.

Разом із тим готельна індустрія міста має ряд проблем, зокрема один із найнижчих по Україні коефіцієнт використання місткості – 0,17. Насамперед це пов'язано із великою кількістю приватного житла, яке зараз активно пропонується в оренду. Його власники ведуть продуману маркетингову стратегію, зокрема створюють власні сайти, надають документи для тих, хто перебуває у відрядженні, що довгий час було прерогативою готелів, пропонують значно нижчі ціни, наприклад найбільша у Херсоні мережа квартир, що здаються в оренду «Stella Star» пропонує двокімнатні квартири класу «люкс» за ціною 320-350 грн. за добу. Тому готельним підприємствам міста необхідно продовжувати шукати шляхи підвищення ефективності підприємницької діяльності, удосконалювати управління закладами розміщення, зокрема з активним використанням методів нецінової конкуренції.

Список використаних джерел:

1. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперайтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту : навч. посібник / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – 2-е вид., перероб. та допов. – К. : Альтерпрес, 2008. – 288 с.
2. ДСТУ 4527 :2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», від 01.10.2006.
3. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : Навч. посібник / Л. Нечаюк , Н. Телеш. — К. : Центр навч. літ., 2003. – 189 с.
4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : Навч. посібник. / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
6. Статистичний щорічник Херсонської області за 2010 рік / Головне управління статистики у Херсонській області.
7. www.ukrstat.gov.ua