АНАЛИЗ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Жукова М.С. студентка группы скс-Г32

Васильева О.А.Научный руководитель

Сегодня гостиничный бизнес – это мощнейшая система хозяйства страны и важная составляющая экономики туризма. Рынок гостиничных услуг России начал формироваться с начала 90-х годов.

Рынок в классическом понимании есть сфера товарного обмена, это место (территория), на котором происходит торговля (обмен) товарами и услугами. Рынок можно рассматривать как систему экономических отношений производства с потреблением, всех звеньев общественного хозяйства, основывающихся на купле-про­даже товаров, услуг, капиталов, рабочей силы, технологий. Рыночная сфера — это сфера непосредственно товарно-денежно­го обмена, в которой согласовываются интересы производителей и потребителей, продавцов и покупателей. Любой рынок характе­ризуется совокупностью спроса и предложения.

Рынок предприятий гостиничной индустрии — это совокупность всех предприятий, работающих в данной сфере. Здесь можно выделить реальных и потенциальных конкурентов, посредников, потребителей, условия функционирования рынка, реализуемые продукты, что очень важно для анализа деятельности предприятия.

На рынке гостиничных услуг в качестве хозяйствующего субъекта выступают гостиницы и другие средства размещения.

Таким образом, гостиница – это самостоятельный хозяйствующий субъект, поставляющий свой продукт (услуги) рынку услуг на основе свободно складывающегося спроса на эти услуги со стороны их потребителей (пользователей). Продукт гостиницы – это комплекс услуг, среди которых основными являются услуга размещения, услуга питания. Итак, изучение рынка для последующего формирования стратегии включает в себя:

* анализ рыночных возможностей,
* отбор целевых рынков,

Анализ рыночных возможностей – включает исследовательскую работу по следующим направлениям:

* состояние рынка (рыночная конъюнктура и фирменная структура рынка);
* спрос (структура потребностей, потребительское поведение и емкость рынка);
* конкуренты (фирмы и товары - конкурентные и конкурирующие);
* возможности и ресурсы гостиницы.

Анализ гостиницы должен дать ответ на вопросы, в какой степени организация в состоянии реализовать открывающиеся перед ней рыночные возможности, какими ресурсами (финансовыми, кадровыми, производственными и т. д.) она для этого располагает, каковы ее место на рынке и в окружающей социальной среде, отношение общественности и властей к ее деятельности и потребителей - к продукции.

Шахты – третий по величине город области после Ростова-на-Дону и Таганрога. Город расположен на западе центральной части области. Город исторически сложился как центр угледобывающей промышленности на Дону. В настоящее время в Шахтах проживают 249,1 тысячи человек. Угольная отрасль перестала оказывать влияние на развитие промышленного производства. Возникла острая необходимость развивать те отрасли, которые обеспечивают прирост объемных показателей: стройиндустрию, легкую, пищевую промышленность, машиностроение. Успешно работает сейчас такие предприятия как ОАО «Стройфорфор», «Глория Джинс», Шахтинский металлургический завод. Создание индустриального потенциала города было бы невозможным при отсутствии многопрофильной научной базы. В городе функционируют 4 высших государственных учебных заведения, горно-энергетический, педагогический, медицинский колледжи. Также город особенно знаменит спортивными достижениями. Является родиной десяти Олимпийских чемпионов. Олимпийские традиции продолжаются и в настоящее время. Город известен своим спортивным клубом «Кумган», на базе этого клуба проходят всероссийские соревнования по техквондо. Таким образом, г. Шахты привлекателен как промышленный, научный и спортивный центр.

Для приема и размещения гостей в городе сформировался рынок гостиничных услуг. Студентами ЮРГУЭС специальности «Социально-культурный сервис и туризм» был проведен анализ гостиниц предлагающих свои услуги.

Одними из старейших гостиниц города, прочно занимающих позиции на рынке гостиничных услуг г. Шахты и в настоящее время являются гостиницы «Никопол», «Горняк», «Восток» и гостиница «Cava Di Pietra» п. Каменоломни.

Сегодня гостиница "Никопол"- одна из лучших Шахтинских гостиниц. Своим названием гостиница обязана Болгарскому городу «Никопол», который в советские времена стал побратимом нашему городу «Шахты» (слайд ) Здание гостиницы отвечает всем современным требованиям и стандартам. Расположение в непосредственной близости от центра города. Вместимость гостиницы составляет 70 комфортабельных номеров на 90 мест. Номерной фонд представлен следующими категориями номеров: «апартаменты», «люкс», номера Ι, II и III категории. В гостинице имеется кафе, вместимостью до 30-ти человек, презентационный и конференц-залы, в которых можно провести деловые переговоры, встречи и семинары. Основными потребителями данной гостиницы являются гости приезжающие в город Шахты с деловыми целями и спортсмены. Среднегодовой процент загрузки составляет 70 %.

Гостиница «Горняк» расположена в центре города Шахты Ростовской области. Предприятие функционирует как офисно - гостиничный комплекс, предоставляя гостиничные услуги и услуги аренды офисов. К услугам гостей номера различных категорий: «апартаменты», «люкс», номера I категории (с полным санузлом), номера II категории (блочные – на 2 номера один сан. узел), а также многоместные номера. В гостинице расположено кафе на 28 мест. На территории имеется стоянка для машин. Основными потребителями данной гостиницы являются гости приезжающие в город Шахты с деловыми целями и спортсмены. Среднегодовой процент загрузки составляет .

Гостиница «Восток» является старейшей в городе Шахты. Она занимает 4 этажное здание в самом центре города. Из основных услуг здесь представлена только услуга размещения. В гостинице сделан капитальный ремонт номеров в 2011 году. Новая мебель, большая двуспальная кровать, кондиционер, TV. В ванной комнате установлена душевая кабинка, биде. Номерной фонд представлен следующими категориями номеров: «люкс», **1, 2 и 3 комнатные номера.**Основными потребителями данной гостиницы являются гости приезжающие в город Шахты с деловыми целями . Среднегодовой процент загрузки составляет .

Cava Di Pietra − это современный отель бизнес − класса, расположенный в 2 км от г. Шахты, в центре поселка Каменоломни. Данное средство размещения является ведомственным предприятием ОАО «Стройфарфор». Отель обеспечивает полный пансион питания, работает круглосуточно и предоставляет 17 номеров, рассчитана в основном на проживание людей, приезжающих с деловыми целями. Номерной фонд составляет: номера I категории одноместный (Single Room),номера 1 категории двухместный (Double Twin Room), номера I категории одноместный, (Double Room), студия (Studio), люкс (De Luxe). В гостинице имеется бар на 24 места, а также летнее кафе и комната переговоров вместимостью 6−8 человек. Среднегодовой процент загрузки составляет %.

Рынок гостиничных услуг интенсивно развивается. На рынок вышли такие новые гостиницы как гостиница «Континент» расположенная в центре города на главной автомагистрали проспект Победы Революции.

Свои услуги предлагает Апарт-отель «Шале» расположенный в центре города Шахты. «Шале» уникален в изысканности интерьера, в каждом номер апарт-отеля изысканная мебель ручной работы из натурального дерева. Основными потр6ебителями являются .

«Дио Лакруа» гостиничный комплекс. Месторасположение на въезде в город Шахты (1001-й километр федеральной трассы М-4 «Дон» Москва-Новороссийск). В гостинице имеется кафе-бар, способное вместить одновременно до 50-ти человек и конференц-зал вместимостью от 15 до 30 человек. Основными потребителя данного средства размещения являются транзитные гости, так как гостиница находится на въезде города.

Гостиница "Green Park " расположена на окраине города Шахты. Является единственной гостиницой в городе в состав которой входит такое количество различных подразделений − ресторан вместимостью до 100 мест, летнее кафе, спа−салон, бассейн. Основными потребителями услуг являются как гости города, так и жители города Шахты.

Гостиница «Советская» находится на окраине г. Шахты, в районе Машзавод. Главным отличием данной гостиницы является предоставление услуг лечебно − оздоровительного центра и спортзала. Также предлогаются услуги конференц-зала. Основными потребителями являются

Изменения рынка гостиничных услуг связаны не только с открытием новых гостиниц и расширением форм обслуживания гостей, но и с уходом с рынка ранее действующих гостиниц. В частности гостиница «Кузбасс», которая в 2002 году являлась одной из самых комфортабельных гостиниц города, в 2011 году приостановила свою деятельность.

Рынок гостиничных услуг развивается, но имеется ряд проблем, которые требуют своего решения. Анализ гостиниц и опрос потребителей выявил такие недостатки как несоответствие заявленного уровня обслуживания и уровня цен, недостаточная квалификация персонала. Общая проблема для всех гостиниц является несоответствие материально-технической базы современным стандартам, но за рядом исключений гостиница «Советская» и «Шале», низкий уровень загрузки и соответственно низкая прибыль. Задачей для развития рынка и совершенствования гостиничных услуг города Шахты является повышение уровня обслуживания в соответствии с требованиями современных стандартов.