

РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМАТИКА ТУРИСТСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

УДК 640.4 (338.48)

ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ТИПА (АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАНСИОНАТА «АДАРУ»)

Н. Н. Алпеева, М. В. Галенко
Алтайский государственный университет, г. Барнаул

THE ASSESSMENT OF COMPETITIVENESS IN HOTEL BUSINESS (THE ANALYSIS OF THE ACTIVITIES OF THE RESORT HOTEL "ADARU")

N. N. Alpeeva, M. V. Galenko

Данная статья посвящена анализу конкурентных преимуществ пансионата «Адару» (с. Нижнекаянча, Алтайский край). Методика оценки включает такие критерии, как качество обслуживания клиентов, цена, состояние материально-технической базы, месторасположение, имидж, маркетинг (реклама), качество питания и широта спектра услуг. Ключевые слова: сфера услуг, пансионат, конкурентоспособность, конкурентные преимущества.

The article is devoted to the analyses of competitive advantages of resort hotel "Adaru" (Nizhnekayancha, Altay region). The methodology of assessment includes such criteria as quality customer service, price, material-technical base, location, image, marketing (advertisements), the food quality and breadth of services. Key words: services, resort hotel, competitiveness, competitive advantages.

Современные рыночные условия диктуют особые требования к коллективным средствам размещения. В Алтайском крае сложилась достаточно разветвленная их инфраструктура. Отдых приезжающих обеспечивают 182 гостиницы, 44 санаторно-курортных учреждения, 149 турбаз, более 180 «зеленых домов», предоставляющих услуги сельского туризма, и 72 детских оздоровительных центра [1], за счет чего возникает сильная конкуренция среди этих организаций.

В жесткой конкурентной борьбе может победить предприятие не только располагающееся в живописном месте и обеспечивающее высокое качество обслуживания, но и предлагающее широкий спектр дополнительных услуг и обладающее привлекательным имиджем как среди гостей, так и среди собственного персонала.

Вообще методика оценки конкурентных преимуществ предприятий гостиничного типа включает такие критерии, как качество обслуживания клиентов, цену, состояние материально-технической базы, месторасположение, имидж, маркетинг (рекламу), качество питания и широту спектра услуг.

Если по этим критериям оценивать конкурентные преимущества пансионата «Адару», расположенного в с. Нижнекаянча Алтайского края, то можно сделать вывод, что, несмотря на целый ряд достижений, руководству и коллективу пансионата надо усилить работу в данном направлении.

Месторасположение. Расположение пансионата «Адару» является одним из его несомненных преимуществ, о чем администрация поспешила заявить на своем официальном сайте: на левом берегу реки Катунь, в 8 км от озера Ая. С одной стороны, удаление от активной и густонаселенной зоны дает возможность отдыхать в уединении и гармонии с природой. С другой — небольшое расстояние и хорошая дорога позволяют легко и быстро добраться до курортного центра на такси [2].

Месторасположение пансионата очень выгодное, так как «Адару» расположен рядом с горнолыжным подъемником «Горыня», между озером Ая и туркомплексом «Бирюзовая Катунь». Пансионат находится прямо на левом берегу реки Катунь, имеет собственный пляж. Преимуществом является и тот факт, что расположен пансионат близко от остановки рейсовых автобусов.

Состояние материально-технической базы. Кроме качественного номерного фонда в коттеджах и летних бунгало, на территории пансионата расположена зона отдыха с бассейном, детский уголок с качелями и песочницей, волейбольная площадка и поле для мини-футбола. Организован прокат спортивного инвентаря: настольного тенниса, бадминтона, мячей, шахмат и шашек, коньков, горных и беговых лыж. На берегу Катунь оборудованы освещаемые площадки для приготовления пищи на костре.

Цена номерного фонда и предоставляемых услуг. Одним из привлекательных моментов является предоставление бесплатных услуг, которое руководство пансионата постоянно подчеркивает. Например, для туристов, прибывших на собственном автомобиле, имеется бесплатная охраняемая автостоянка. Тех, кто приехал на рейсовом автобусе, до места доставляют на транспорте пансионата. В «Адару» работает творческая мастерская, в которой можно обучиться различным техникам живописи — росписи по телу, камню, ткани. Все, что изготовили гости, они могут бесплатно забрать с собой. Однако в целом можно отметить, что стоимость проживания в «Адару» выше, чем в других пансионатах и турбазах в этом регионе.

Качество питания. Рационально-сбалансированное питание постояльцев в пансионате организовано в уютном кафе, при этом завтрак и ужин включены в стоимость путевки. При желании через кафе-бар можно заказать дополнительное питание, тем более что меню отличается разнообразием и включает различные виды диет в соответствии с характером и особенностями различных категорий отдыхающих. Возможна организация банкетов, фуршетов, кофе-брейков. Работают кафе, бар, фитобар.

Но, конечно же, полный пансион по типу «все включено» привлеч бы дополнительный поток туристов в данный пансионат.

Предлагаемые услуги. Стратегией пансионата «Адару» является предоставление клиентам мест для временного проживания и дополнительных сопутствующих услуг для удовлетворения их потребностей.

Широкий спектр дополнительных услуг оздоровительного характера составляет несомненное конкурентное преимущество пансионата «Адару»: врач-массажист, арома- и пантовые ванны, фитобочка и фитобар. Для любителей пляжного отдыха — живописная зона релакса с бассейном, для любителей экстрима — сплавы по реке Катунь в сопровождении квалифицированного инструктора-водника. Широкий перечень познавательных экскурсий с опытными гидами не даст заскучать ни взрослым, ни детям.

Летом на специально отведенной площадке за пределами жилого фонда (чтобы не мешать остальным отдыхающим) проводится дискотека. По заранее согласованному плану, который можно найти на сайте пансионата, в определенные числа каждого месяца работают аниматоры. В определенные дни проходят вечера живой музыки. Однако ежедневное развлечение гостей усилиями специалистов по культурно-массовому досугу, несомненно, добавило бы пансионату конкурентных преимуществ.

Персонал предприятия. В пансионате «Адару» задействовано 29 человек — 12 мужчин и 17 женщин (41 % и 59 % соответственно). Больше количество женского персонала обусловлено спецификой предприятия (горничные, служба питания). Мужчины занимают такие должности, где специфика работы требует мужского присутствия (инженерно-техническая служба, отдел безопасности) или тяжелых физических усилий.

Возраст сотрудников — от 18 до 60 лет, причем 32 % приходится на возрастную группу 25–35 лет, 23 % работников находятся в возрасте 36–45 лет, 19 % — персонал от 18 до 24 лет, 26 % — старше 45 лет.

41 % сотрудников пансионата имеют стаж в гостиничной отрасли более 4 лет. 26 % работников имеют стаж 6–10 лет, 25 % — персонал со стажем 1–3 года. Наименьший удельный вес в кадровой структуре занимают работники со стажем 11–20 лет: они составляют 8 % от общего числа занятых в «Адару».

Высоким является и образовательный уровень служащих: 59 % имеют высшее образование, 24 % — специалисты в социально-культурном сервисе и туризме. 31 % работников имеют средне-специальное образование и 10 % — среднее.

Если проследить распределение кадров по основным направлениям деятельности пансионата, то можно увидеть, что наибольшее число сотрудников занято в сфере питания (20 %) и службе приема / размещения (17 %), по 14 % работников занято в службе номерного фонда и в дополнительных подразделениях. По 7 % работников занято в руководящем составе, административной, финансовой, инженерно-технической службах и отделе безопасности.

Все вышеперечисленное позволяет говорить о том, что администрация пансионата «Адару» продуманно подходит к подбору персонала в соответствии с заданными критериями, что важно для системы качества предоставления услуг и значительно влияет на конкурентоспособность предприятия.

Имидж предприятия. Одним из главных факторов, обеспечивающих высокий положительный имидж пансионата «Адару», является его признание в профессиональной среде. Так, в 2009 и 2011 годах пансионат получил золотые медали в межрегиональном конкурсе «Лучшие товары и услуги Сибири — ГЕММА» за комплекс оздоровительных услуг. Пансионат ежегодно принимает участие в специализированных конкурсах, фестивалях и смотрах.

Качество обслуживания клиентов. Пансионат гарантирует высокое качество обслуживания. Подтверждением своих слов администрация называет полученные призы в конкурсах.

Маркетингу и продвижению своих услуг руководство пансионата «Адару» внимания практически не уделяет, надеясь лишь на интернет-сайт, который к тому же редко обновляется, и «сарафанное радио». Последнее, хоть и является весьма успешным маркетинговым средством, гарантированного результата, в отличие от продуманной рекламной политики, не дает.

Таким образом, проведенный анализ конкурентных преимуществ пансионата «Адару» позволяет сделать вывод, что к несомненным сильным преимуществам данного предприятия можно отнести его весьма удачное месторасположение, благоприятный имидж, широкий спектр оказываемых услуг, в том числе оздоровительных. При этом у пансионата есть возможность увеличить свой номерной фонд, расширить диапазон возможных услуг и за счет этого начать обслуживать дополнительные группы потребителей.

Однако стоит учитывать, что слабая маркетинговая политика и высокая стоимость услуг, медленная замена старого оборудования и наем персонала на один сезон серьезно снижают конкурентные возможности пансионата. К тому же, такие внешние факторы, как проблема заполняемости в весенне-осенний период года и непостоянство предпочтений потребителей, могут стать серьезными угрозами стабильности бизнеса.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Алтайский край — перспективный туристический регион России [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.altairegion22.ru/info/tour/altai/>
2. Официальный сайт ЗАО «Адару» [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.adaru.ru>