

УДК 640.41.01(075.9)

ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПЯТИЗВЕЗДОЧНЫХ ГОСТИНИЦ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА С ПОМОЩЬЮ МОДИФИЦИРОВАННОГО МЕТОДА ЭКСПЕРТНЫХ ОЦЕНОК*

М. И. ШЕВЧЕНКО,

ассистент кафедры

управления предпринимательской деятельностью

E-mail: marizz@mail.ru

*Санкт-Петербургский государственный университет
сервиса и экономики*

В статье выделены основные составляющие конкурентоспособности гостиничного предприятия, проведен анализ выбранных гостиниц по факторам конкурентоспособности. Модифицированным методом экспертных оценок определена конкурентоспособность пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга.

Ключевые слова: гостиничные услуги, индустрия гостеприимства, конкурентоспособность, качество гостиничных услуг.

Предприятия индустрии гостеприимства функционируют в Российской Федерации в условиях развивающихся рынков. Усиливается воздействие рыночных сил, требующих повышения конкурентоспособности и удовлетворения потребителя, обеспечивающего благополучие предприятия, его работников и владельцев.

Теоретическими и методологическими основами исследования послужила классическая теория конкуренции, широко исследованная такими

* Исследование выполнено в рамках реализации программы стратегического развития Санкт-Петербургского государственного университета сервиса и экономики на 2012–2016 гг. Проект 2.2.3. Научно-образовательный центр социально-экономического и гуманитарного развития международного и регионального туризма, а также в рамках четвертого этапа реализации программы Европейского Союза Tempus в Российской Федерации.

авторами, как, А. Смит, Й. Шумпетер, Д. Кейнс, М. Портер, Р.А. Фатхутдинов, Г.Л. Азоев и др. Кроме того, были проанализированы теоретические исследования, посвященные функционированию предприятий индустрии гостеприимства таких авторов, как Ф. Котлер, Д.Р. Уокер, М.Ю. Лайко, А.Л. Лесник, С.С. Скобкин, А.В. Чернышев, Е.В. Печерица и др.

Тем не менее в работах указанных авторов недостаточно полно рассматриваются вопросы повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий в условиях ужесточения конкурентной борьбы на динамично развивающемся рынке. Кроме того, в России пока отсутствуют апробированные методические рекомендации по определению конкурентной позиции, формированию конкурентных преимуществ и повышению конкурентоспособности гостиничных предприятий за счет управления качеством услуг.

Это обстоятельство обуславливает необходимость проведения дальнейших исследований по разработке методических основ повышения конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса для повышения эффективности их деятельности в изменяющихся условиях.

Главным условием выживания на гостиничном рынке являются непрерывное развитие и совершенствование предприятий по всем параметрам, а

главное – уровень качества предоставляемых услуг и максимальное удовлетворение потребностей клиентов, так как гостиничный бизнес – это бизнес репутационный, и успешное функционирование в нем обеспечивается исключительно имиджем и авторитетом данного предприятия у потребителя.

Для оценки конкурентоспособности гостиничных услуг применяется множество различных методов, например дифференциальный и комплексный методы оценки конкурентоспособности услуг, матричные методы оценки конкурентоспособности (матрица BCG, матрица McKinsey, матрица И. Ансоффа, матрица Д. Абея) и др. Все перечисленные методы являются эффективными, однако зачастую требуют анализа данных финансово-эко-

номической деятельности гостиницы, что является затруднительным ввиду закрытости этой информации. Поэтому для решения многокритериальной задачи с большим количеством факторов, влияющих на конкурентоспособность гостиниц, автором предлагается модифицированный метод экспертных оценок (метод глобального критерия), который позволяет на основе открытых данных оценить уровень конкурентоспособности гостиниц в определенном сегменте рынка.

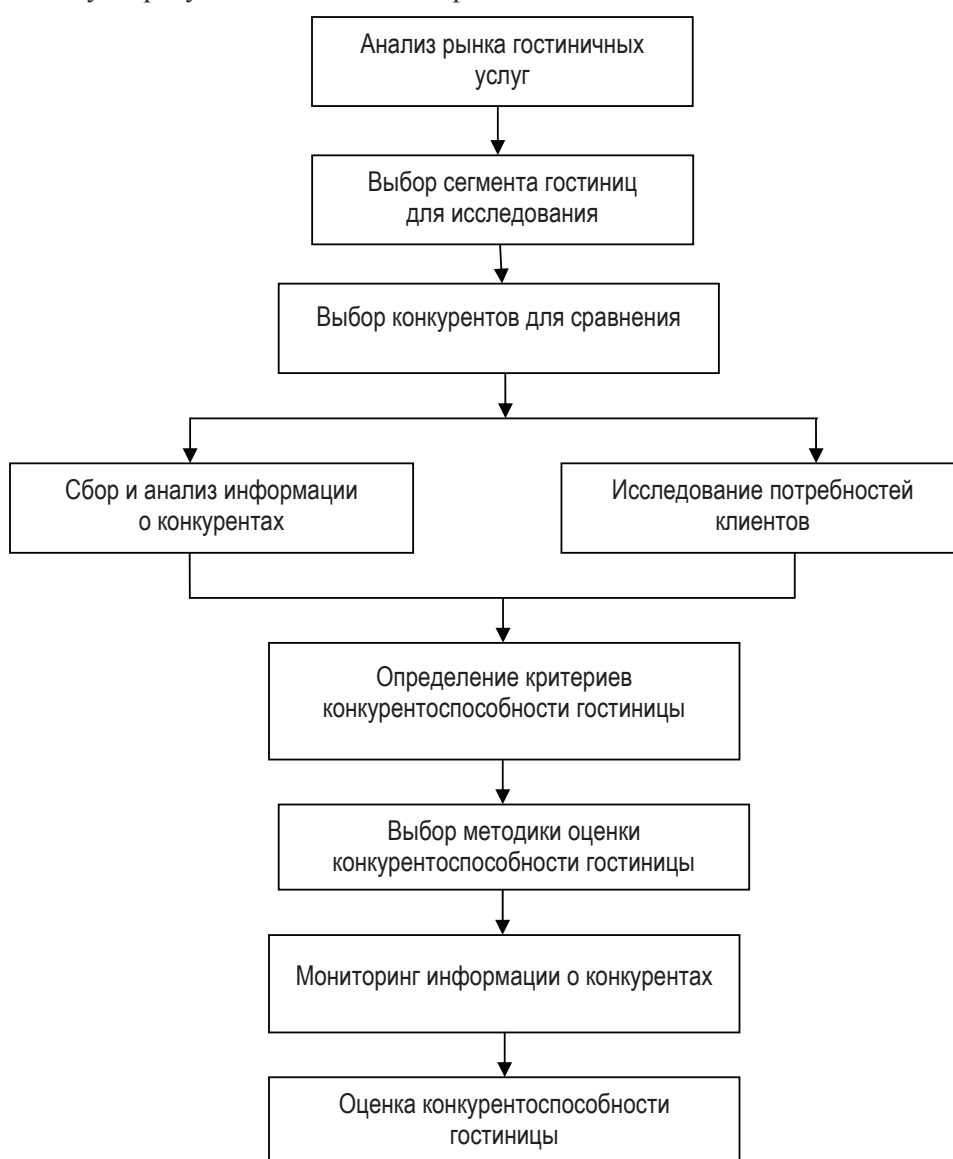
Конкурентоспособность гостиницы является понятием относительным, потому что о нем можно говорить только при сравнении с другим объектом. Следовательно, при расчете показателей конкурентоспособности гостиницы в качестве сравниваемого

объекта необходимо выбирать группу конкурентов, затем эти показатели или собираются в один интегрированный показатель, или оценка производится по группе показателей.

Последовательность этапов оценки конкурентоспособности гостиницы представлена на рисунке.

Для обеспечения конкурентоспособности гостиниц по показателям качества, цены, ассортимента услуг и уровню обслуживания необходимо уделять должное внимание особенностям гостиничных услуг, связанных со сложностью и разнородностью такой услуги, зависимостью от человеческого фактора (персонала гостиницы), с участием гостя в процессе предоставления услуги.

Правильность результата, полученного в процессе оценки конкурентоспособности, в значительной степени



Источник: составлено автором.

Последовательность этапов оценки конкурентоспособности гостиницы

зависит от выбора оценочной базы. В качестве базовых могут быть выбраны следующие параметры:

- потребность потребителей;
- конкурирующая услуга;
- гипотетический образец услуги;
- группа аналогичных услуг;
- величина полезного эффекта.

Для анализа по факторам конкурентоспособности представлены десять пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга: «Гранд Отель Европа», «Рэдисон САС Роял», «Коринтия Отель Санкт-Петербург», «Гранд Отель Эмеральд», «Кемпински Мойка, 22», «Талион Империял Отель», «Астория», «Золотой Сад», «Ренессанс Балтик Отель», «Балтийская звезда». Уровень сервиса в пятизвездочных гостиницах Санкт-Петербурга уже давно пересек тот рубеж, который определяется высочайшими мировыми стандартами обслуживания клиентов.

Все гостиницы охарактеризованы по основным параметрам, таким как месторасположение, ближайшие достопримечательности, расстояние до аэропорта и железнодорожных вокзалов. Результаты представлены в табл. 1.

Пятизвездочные гостиницы категории традиционно располагаются в историческом и культурном центре Санкт-Петербурга вблизи всех значимых архитектурных памятников. Исключением является лишь гостиница «Балтийская звезда», располагающаяся в Стрельне. Расположение в историческом центре города значительно упрощает пребывание гостей в Санкт-Петербурге, так как почти все основные достопримечательности города находятся на расстоянии пешеходной прогулки.

Подавляющее большинство пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга принадлежит международным гостиничным сетям (табл. 2).

Несетевыми гостиницами в данной категории являются только «Балтийская звезда» и «Талион Империял Отель». Но «Талион Империял Отель» входит в ассоциацию «Ведущие малые отели мира» (The Leading Small Hotels of the World) и является ассоциированным членом влиятельного издания «Курорты и лучшие отели мира».

Общий номерной фонд пятизвездочных гостиниц в 2010 г. составил 1 515 номеров, что составляет лишь около 13 % от общего объема

Таблица 1

Общая характеристика пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга

Гостиница	Адрес	Ближайшие достопримечательности	Расстояние до аэропорта Пулково и вокзалов, км
Гранд Отель Европа	Невский проспект, Михайловская улица, 1/7	Невский проспект, Русский музей, Михайловский театр	Аэропорт – 15,5. Финляндский вокзал – 6. Московский вокзал – 1,6. Витебский вокзал – 2,8
Рэдисон САС Роял	Невский проспект, 49/2	Невский проспект, Аничков мост, площадь Восстания	Аэропорт – 15. Московский вокзал – 1
Коринтия Отель Санкт-Петербург	Невский проспект, 57	Невский проспект, Александро-Невская лавра	Аэропорт – 14. Московский вокзал – 0,8
Гранд Отель Эмеральд	Суворовский проспект, 18	Смольный собор, Таврический дворец, Таврический сад	Аэропорт – 14,5. Московский вокзал – 0,5
Кемпински Мойка, 22	Набережная реки Мойки, 22	Невский проспект, Эрмитаж, Дворцовая площадь	Аэропорт – 15. Московский вокзал – 3
Талион Империял Отель	Набережная реки Мойки, 59	Невский проспект, Эрмитаж, Дворцовая площадь	Аэропорт – 17. Московский вокзал – 1
Астория	Большая Морская улица, 39	Исаакиевский собор, Невский проспект, Сенатская площадь, Медный всадник	Аэропорт – 15 км, Московский вокзал – 3 км
Золотой Сад	Владимирский проспект, 9	Аничков Мост, Аничков дворец, Владимирский собор	Аэропорт – 17. Московский вокзал – 0,5
Ренессанс Балтик Отель	Почтамтская улица, 4	Исаакиевский Собор, Мариинский театр, Набережная реки Фонтанки, Дворцовая площадь	Аэропорт – 14. Московский вокзал – 3
Балтийская звезда	Стрельна, Березовая аллея, 3	Дворцово-парковый ансамбль Константиновского дворца, Петродворец	Аэропорт – 15. Московский вокзал – 18

Источник: составлено автором по [2–13].

Таблица 2
Принадлежность пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга международной гостиничной сети

Гостиница	Сеть
Гранд Отель Европа	Orient-Express Hotels
Астория	Rocco Forte Hotels
Гранд Отель Эмеральд	Summit Hotels and Resorts
Рэдиссон САС Роял	Radisson SAS Hotels & Resorts
Кемпински Мойка, 22	Kempinski
Коринтия Отель Санкт-Петербург	CHI Hotels and Resorts
Золотой Сад	Boutique Hotels & Resorts International
Ренессанс Балтик Отель	Marriott International
Балтийская звезда	–
Талион Империял Отель	–

Источник: составлено автором по [2–13].

номерного фонда всех гостиниц Санкт-Петербурга [16] (табл. 3).

Наибольшим номерным фондом обладает гостиница «Гранд Отель Европа» (301 номер), наименьшим – гостиница «Золотой Сад» с номерным фондом в 23 номера. Наибольшим количеством президентских номеров располагают гостиницы «Астория» и «Кемпински Мойка, 22».

Основным фактором, влияющим на ценообразование на рынке гостиничной недвижимости, является сезонность рынка. По сравнению с 2009–2010 гг. в 2011 г., по оценкам GVA Sawyer, цены на размещение в пятизвездочных гостиницах

Таблица 3
Номерной фонд пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга

Гостиница	Объем номерного фонда	Стандартные номера	Президентские номера
Гранд Отель Европа	301	210	3
Коринтия Отель Санкт-Петербург	280	149	1
Астория	223	61	5
Кемпински Мойка, 22	197	120	5
Рэдиссон САС Роял	164	107	1
Балтийская звезда	106	54	1
Ренессанс Балтик Отель	102	76	1
Гранд Отель Эмеральд	90	59	2
Талион Империял Отель	29	10	1
Золотой Сад	23	15	1

Источник: составлено автором по [2–13].

снизились и в дальнейшем будут корректироваться в зависимости от ситуации на рынке. Цены на размещение в пятизвездочных гостиницах Санкт-Петербурга представлены в табл. 4.

В табл. 4 представлены цены, находящиеся в открытом доступе. Из этого следует, что цены гостиниц «Гранд Отель Европа», «Гранд Отель Эмеральд», «Балтийская звезда», «Ренессанс Балтик Отель», «Золотой Сад» и «Талион Империял Отель» находятся в свободном доступе, что всегда гораздо удобнее для гостей, чем звонки по телефону и предварительные запросы. В гостиницах «Астория», «Кемпински Мойка, 22», «Коринтия

Таблица 4
Стоимость размещения в номерах стандарт, люкс/полулюкс и президентских апартаментах пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга, руб.

Гостиница	Номер	Цена
Гранд Отель Европа	Классический стандартный	22 100–27 625
	Belle Chamber	39 100–65 000
	Исторический президентский люкс	111 100–180 000
Гранд Отель Эмеральд	Стандартный	9 990–17 020
	Представительский люкс	28 490–44 400
	Королевский люкс	42 550–61 050
Балтийская звезда	Стандартный	4 200–6 000
	Люкс	10 900–12 600
	Президентские апартаменты	30 000–33 000
Астория	Classic	11 500–14 700
	Studio (Classic Suite)	16 100–19 700
	Presidential Apartment	По запросу
Кемпински Мойка, 22	Superior	9 340–16 800
	Deluxe	10 920–20 480
	Executive Suite	По запросу
Ренессанс Балтик Отель	Deluxe	7 000–30 000
	Suite Isaacs	16 000–45 000
	Bi-level	30 000–70 000
Коринтия Отель Санкт-Петербург	Стандартный	5 640–7 750
	Полулюкс	По запросу
	Президентский люкс	По запросу
Золотой Сад	Стандартный	6 700–10 600
	Бизнес класс	9 150–12 800
	Президентский люкс	48 700–72 300
Талион Империял Отель	Классический	16 161–27 777
	Де люкс	23 433–47 978
	Presidential Suite	По запросу
Рэдиссон САС Роял	Стандартный	7 500–20 060
	Полулюкс	13 200–29 736
	Люкс «Роял»	34 200–61 006

Источник: составлено автором по [2–13].

Отель Санкт-Петербург» и «Рэдиссон САС Роял» большинство цен можно узнать только по запросу при бронировании номера.

Во всех номерах пятизвездочных гостиниц должны быть прямая городская, междугородная и международная телефонная связь, ванна во всех номерах, дополнительный туалет для многокомнатных номеров, в ванной комнате должны быть шампунь, гель, лосьон, бритвенный прибор, соль для ванны, халат банный (на каждого гостя), сейф в номере, выключатель дистанционного управления для всех источников света, термостат для индивидуального регулирования температуры, телевизор с дистанционным управлением и приемом программ основных телекомпаний мира. Каждый номер обязательно должен быть оборудован мини-баром, иметь будильник (таймер), ковры или ковровое покрытие пола в комнатах, мягкую мебель и журнальный столик, мебель из ценных пород дерева, авторские предметы интерьера, зеркало в каждой комнате, кровать больших размеров, фен для сушки волос, подогрев пола в ванной комнате, охранную сигнализацию или электронные средства контроля за безопасностью номера, телефонный аппарат в ванной комнате, тапочки банные (на каждого гостя).

Согласно проведенному исследованию стандартные номера во всех рассматриваемых гостиницах по площади не менее 15 м², что соответствует требованиям к пятизвездочным гостиницам. Во всех номерах гостиниц данной категории согласно стандартам должны быть подогреваемые полы в ванной комнате. Данному требованию не соответствуют

гостиницы «Балтийская звезда», «Астория», «Золотой Сад» и «Ренессанс Балтик Отель» (теплые полы в ванной комнате установлены только в номерах высшей категории). По остальным параметрам все гостиницы соответствуют своему классу (табл. 5).

Данные об оборудовании номеров люкс и полулюкс пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга представлены в табл. 6.

Исходя из анализа данных, представленных в табл. 6, можно сделать вывод, что все номера первой категории (люкс и полулюкс) в исследуемых гостиницах соответствуют своему классу. Единственное отклонение от стандартов – отсутствие подогрева пола в ванной комнате в номере бизнес-класса гостиницы «Золотой Сад».

Данные об оборудовании президентских люксов пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга представлены в табл. 7.

Президентские номера есть практически во всех рассматриваемых гостиницах. Исключение составляет лишь гостиница «Ренессанс Балтик Отель» (номером высшей категории является Vi-level – двухуровневый люкс). Самый большой по площади президентский люкс в гостинице «Балтийская звезда». Площадь номера составляет 175 м². Минимальной площадью соответствующий номер обладает в гостинице «Золотой Сад» – 55 м².

В каждой гостинице есть некоторые отличия в оборудовании номеров высшей категории. Так, в гостинице «Гранд Отель Европа» гостям, остановившимся в президентских апартаментах, доступны персональный лифт, а также пианино, ус-

Таблица 5

Оборудование стандартных номеров пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга

Оборудование	Гранд Отель Европа	Гранд Отель Эмеральд	Рэдиссон САС Роял	Балтийская звезда	Астория	Коринтия Отель Санкт-Петербург	Кемпински Мойка, 22	Талион Империял Отель	Золотой Сад	Ренессанс Балтик Отель
Площадь, м ²	16–25	12–24	18–22	25	38	23–25	26	30	27	30
Мини-бар	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Интернет	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Спутниковое ТВ	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Телефон	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Кондиционер	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Сейф	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Подогрев пола в ванной	+	+	+	–	–	+	+	+	–	–
Фен	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Полотенца, халат, тапочки	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Источник: составлено автором по [2–13].

Таблица 6

Оборудование номеров люкс и полулюкс пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга

Оборудование	Гранд Отель Европа	Гранд Отель Эмеральд	Рэдиссон САС Роял	Балтийская звезда	Астория	Коринтия Отель Санкт-Петербург	Кемпински Мойка, 22	Талион Империял Отель	Золотой Сад	Ренессанс Балтик Отель
Площадь, м ²	37–45	88	26–30	70	38	35–37	30–35	55	25–35	35
Мини-бар	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Интернет	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Спутниковое ТВ	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Телефон	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Кондиционер	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Сейф	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Подогрев пола в ванной	+	+	+	+	+	+	+	+	–	+
Фен	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Полотенца, халат, тапочки	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Источник: составлено автором по [2–13].

Таблица 7

Оборудование президентских люксов пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга

Оборудование	Гранд Отель Европа	Гранд Отель Эмеральд	Рэдиссон САС Роял	Балтийская звезда	Астория	Коринтия Отель Санкт-Петербург	Кемпински Мойка, 22	Талион Империял Отель	Золотой Сад	Ренессанс Балтик Отель
Площадь, м ²	67–120	85	75	175	108	120	67	120	55	–
Мини-бар	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Интернет	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Спутниковое ТВ	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Телефон	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Кондиционер	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Сейф	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Подогрев пола в ванной	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Фен	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Полотенца, халат, тапочки	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Стереосистема и DVD-проигрыватель	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Персональный лифт	+	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Пианино	+	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Сауна	–	+	–	–	–	–	–	–	–	–
Джакузи	–	+	–	–	–	–	–	–	–	–
Компьютер с принтером	–	–	–	–	+	–	–	–	–	–
Балкон или терраса	–	–	–	–	–	+	+	–	–	–

Источник: составлено автором по [2–13].

тановленное в номере. В «Гранд Отель Эмеральд» – это сауна и ванна-джакузи, а в «Коринтии Отель Санкт-Петербург» и «Кемпински Мойка, 22» – это балкон или терраса.

В пятизвездочных гостиницах обязательно должны предоставляться следующие услуги: круглосуточный прием гостей, вызов такси, смена постельного белья один раз в три дня, химчистка

(исполнение в течение суток), организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т. д.), швейцар, круглосуточная работа администраторов, аренда (прокат) автомашины, обязательная круглосуточная подножка багажа, уборка номера горничной ежедневно и по просьбе гостя, контроль за состоянием номера в течение дня, стирка (исполнение в течение 12 ч), глажение (исполнение в течение 1 ч), отправление и доставка заказной корреспонденции, бронирование билетов на различные виды транспорта, экскурсии, гиды-переводчики, инструкторы-проводники, газеты, журналы, услуги бизнес-центра, машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика (в том числе синхрониста), посыльного, техническое обслуживание автомобилей, медицинское обслуживание и вызов врача в номер, парковка (персоналом

гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя. Услуги, предоставляемые в исследуемых гостиницах, представлены в табл. 8.

Исходя из анализа данных, представленных в табл. 8, можно сделать вывод о том, что набор услуг, предоставляемый во всех гостиницах, соответствует требованиям к пятизвездочным гостиницам, а некоторые отели в дополнение к обязательному набору услуг предлагают гостям такие сервисы, как услуги флориста, личного дворецкого, отдельные номера для людей с ограниченными возможностями и пр. Наибольшее количество услуг своим гостям предлагает гостиница «Гранд Отель Европа».

Для исследования конкурентоспособности гостиниц был предложен модифицированный метод экспертных оценок, так как этот метод удобен в том случае, когда для оценки конкурентоспособности

Таблица 8

Услуги, предоставляемые пятизвездочными гостиницами Санкт-Петербурга

Услуга	Гранд Отель Европа	Гранд Отель Эмеральд	Рэдиссон САС Роял	Балтий- ская звезда	Асто- рия	Коринтия Отель Санкт- Петербург	Кем- пински Мойка, 22	Талион Импе- риал Отель	Золотой Сад	Ренес- санс Балтик Отель
Автостоянка	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Прокат автомобилей	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ресторан/бар	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Фитнес и СПА-центры	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Салон красоты	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Магазин сувениров	+	+	+	–	да	–	–	–	–	+
Обмен валюты	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Конференц-зал/ бизнес-центр	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Прачечная/ химчистка	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Круглосуточное обслуживание номеров	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Почта	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Организация экскурсий	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Личный дворецкий	+	–	–	–	–	–	–	+	–	–
Размещение с животными	+	–	–	–	–	–	+	–	–	+*
Номера для людей с ограниченными возможностями	+	–	–	+	–	–	+	–	–	+
Флорист	+	+	–	+	–	–	–	–	–	–
Вызов врача	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Номера для некурящих	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

* Проживание с домашними животными запрещено, кроме тех случаев, когда номер предоставляется гостю-инвалиду.

Источник: составлено автором по [2–13].

выбираются критерии, находящиеся в открытом доступе. В отличие от классического метода экспертных оценок для оценки таких критериев нет необходимости привлекать группу специалистов, достаточно одного эксперта.

На основе результатов проведенного исследования, представленного в таблицах, произведена оценка конкурентоспособности гостиниц модифицированным методом экспертных оценок. Сначала были выставлены баллы по каждому фактору конкурентоспособности по десятибалльной шкале (10 – высший балл, 1 – низший). Затем определена весомость каждого фактора, влияющего на конкурентоспособность гостиниц.

Средневзвешенное значение конкурентоспособности гостиницы определяется по следующей формуле:

$$K = \sum_{j=1}^n \alpha_j \beta_j,$$

где K – средневзвешенный интегральный показатель, оценивающий конкурентоспособность в баллах;

$j = 1, 2, \dots, n$ – номер оцениваемого фактора конкурентоспособности;

α_j – весомость j -го фактора конкурентоспособности по десятибалльной системе;

β_j – оценка j -го фактора по десятибалльной системе.

Оценка конкурентоспособности пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга представлена в табл. 9.

Наибольшее количество баллов благодаря своему удачному местоположению, хорошему оборудованию номеров и не самым высоким ценам за размещение получила гостиница «Коринтия Отель Санкт-Петербург». Эта гостиница обладает оптимальным набором компонентов, являющихся самыми важными для клиента при выборе гостиницы. Гостиница «Гранд Отель Европа», являющаяся самой знаменитой в Санкт-Петербурге и по праву входящая в число лучших отелей мира, в данном исследовании набрала меньшее количество баллов из-за самого высокого уровня цен за размещение, что является более весомым фактором конкурентоспособности, чем самый большой объем номерного фонда, которым располагает гостиница.

Приблизительная доля рынка, которую занимает каждая из исследуемых гостиниц по состоянию на 2010 г., представлена в табл. 10.

Таблица 9

Оценка конкурентоспособности пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга

Показатель	Весомость параметра	Гранд Отель Европа	Рэдисон САС Роял	Коринтия Отель Санкт-Петербург	Гранд Отель Эмеральд	Кемпински Мойка, 22	Талион Империял Отель	Астория	Золотой Сад	Ренессанс Балтик Отель	Балтийская звезда
Местоположение	9	10	10	10	6	10	10	10	8	9	4
Объем номерного фонда	2	10	7	9	5	8	4	8	3	6	6
Оборудование номеров:											
– стандарт	9	8	5	7	6	8	9	9	7	8	6
– люкс/полулюкс	9	8	3	5	10	5	8	6	4	5	9
– президентский люкс	9	9	6	9	7	5	7	8	4	1	9
Цена на размещение:											
– стандарт	9	2	6	9	5	5	3	4	8	7	10
– люкс и полулюкс	8	3	7	9	4	8	5	6	10	6	8
Услуги	10	10	8	7	9	9	8	8	7	9	9
Сумма баллов	–	477	420	521	438	467	461	477	435	420	508

Источник: составлено автором.

Таблица 10

Доля рынка пятизвездочных гостиниц Санкт-Петербурга, %

Гостиница	Доля рынка
Коринтия Отель Санкт-Петербург	19
Балтийская звезда	14
Гранд Отель Европа	12
Астория	12
Кемпински Мойка, 22	11
Талион Империял Отель	11
Гранд Отель Эмеральд	9
Золотой Сад	4
Рэдиссон САС Роял	4
Ренессанс Балтик Отель	4

Источник: составлено автором по [14].

По занимаемой каждой гостиницей доле рынка можно судить об адекватности расчета по предложенному модифицированному методу экспертных оценок [1].

Если сравнить полученные результаты с максимальным значением, можно сделать вывод о том, что у всех гостиниц имеются значительные резервы повышения конкурентоспособности по всем направлениям.

Собранная и проанализированная информация о конкурентных преимуществах пятизвездочных гостиниц позволит сделать некоторые выводы о характере развития конкуренции, поможет разработать пути дальнейшего развития гостиничного бизнеса в условиях конкурентной борьбы на рынке гостиничных услуг [15].

Данные исследования совпали с мнением Американской академии гостеприимных наук (AAHS), которая в 2011 г. признала гостиницу «Коринтия Отель Санкт-Петербург» лучшей в России «за последовательную связность в предоставляемых товарах и услугах и за общее соответствие высоким показателям и стандартам качества» и присвоила престижную награду Five Star Diamond Award.

Список литературы

1. Воронов Д. С. Оценка конкурентоспособности предприятия. URL: <http://www.kpilib.ru/article.php?page=207>.
2. Гостиницы Санкт-Петербурга: цены // СОЛО – сеть мини-отелей. URL: http://www.solo-hotel.ru/articles/gostinici_spb_ceni.html.
3. Номера и цены // Коринтия Невский Палас. URL: <http://www.nevskij-palace.ru/rooms-and-prices>.
4. Официальный сайт гостиницы «Астория» – <http://www.astoriya-hotel.ru/>.
5. Официальный сайт гостиницы «Балтийская звезда» – <http://www.balticstar-hotel.ru/>.
6. Официальный сайт гостиницы «Гранд Отель Европа» – <http://www.grandhoteleurope.ru/>.
7. Официальный сайт гостиницы «Гранд Отель Эмеральд» – <http://www.grandhotelemerald.com/>.
8. Официальный сайт гостиницы «Золотой Сад» – <http://www.goldengardenclub.com/>.
9. Официальный сайт гостиницы «Кемпински Мойка, 22» – <http://moika22.ru/>.
10. Официальный сайт гостиницы «Коринтия Отель Санкт-Петербург» – <http://www.nevskiy-hotel.ru/>.
11. Официальный сайт гостиницы «Ренессанс Балтик Отель» – <http://www.renessans-inn.ru/>.
12. Официальный сайт гостиницы «Рэдиссон САС Роял» – <http://www.royal-petersburg.ru/>.
13. Официальный сайт гостиницы «Талион империял Отель» – <http://www.taleonimperialhotel.com/RU/>.
14. Официальный сайт компании Hospitality Management – <http://hospitalitymanagement.ru/>.
15. Печерица Е. В. Методы оценки конкурентной среды предприятий гостиничного бизнеса: монография. СПб: СПбГУСЭ, 2010.
16. Печерица Е. В., Шевченко М. И. Влияние качества услуг на конкурентоспособность гостиниц класса 4 и 5 звезд в г. Санкт-Петербурге: монография. СПб: СПбГУСЭ, 2011.