

УДК 379.85:338.48(045)

Д.А. Корнева, асп. ІЭП НАН України
(Донецкий институт туристического бизнеса)

ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

В данной статье рассмотрена природа формирования гостиничной индустрии, как одного из главных элементов туристической инфраструктуры в целом; основные параметры которые необходимо учитывать при создании гостиницы; факторы, которые влияют на формирование инфраструктуры гостиницы в целом.

Ключевые слова: инфраструктура, гостиничная индустрия, услуги и сервисы, прибыль.

У даній статті розглянута природа формування готельної індустрії, як одного з головних елементів туристичної інфраструктури в цілому; основні параметри, які необхідно враховувати при створенні готелю; фактори, які впливають на формування інфраструктури готелю в цілому.

Ключові слова: інфраструктура, готельна індустрія, послуги і сервіси, прибуток.

This article concerns the nature of the formation of the hotel industry as one of the main elements of the tourist infrastructure in general; the main parameters that should be considered when creating hotels; factors that affect the formation of infrastructure of the hotel.

Key words: infrastructure, the hospitality industry and services, profit.

Постановка проблемы. Наличие туристических ресурсов – важная, но не единственная составляющая индустрии туризма. Второй необходимой составляющей является развитая инфраструктура. Складывается она из имеющихся в регионе средств размещения и обслуживания туристов – гостиниц, туристических баз, пансионатов и профилакториев, а также специализированных туристических предприятий, обеспечивающих информационное и справочное сопровождение и обслуживание туристов.

Благодаря формирующейся инфраструктуре происходит освоение туристических ресурсов, повышаются их привлекательность, доступность для туристов, увеличивается туристическая емкость территории (без ущерба для окружающей среды), компенсируется неблагоприятное воздействие природно-климатических условий региона.

Гостиничная недвижимость по праву считается наиболее сложным для развития сегментом. И дело не только в процессе развития проекта и объеме необходимых инвестиций, а, прежде всего, в самой специфике бизнеса. Ведь в успешности гостиницы (особенно это касается высококлассных проектов) важную роль играет баланс всех функций, т.е. грамотный расчет соотношения номерного фонда и «facilities» – ряда услуг и сервисов, обеспечивающих комфортное пребывание посетителей в отеле [1].

Анализ последних исследований и публикаций. Исследования природы инфраструктуры гостиниц и проблем функционирования индустрии гостеприимства в целом представлены в работах таких ученых, как Ю.А. Александрова, И.Т. Балабанов, О.Т. Лойко, Г.Б. Мунин, М.О. Билан, Г.О. Горина и др. [2-8].

Изложение основного материала. Наиболее важной составляющей сферы туризма является гостиничная индустрия. Туризм невозможен при отсутствии средств размещения туристов. Это жесткое требование экономики любого туристического региона или центра, жаждущего твердых и больших доходов от приема туристов и эксплуатации своих туристических ресурсов – природных, исторических и социально-культурных объектов, включающих объекты туристического показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил.

Гостиничная индустрия является основой системы гостеприимства. Она исходит из древнейших традиций, присущих практически любой общественной формации и истории человечества, – уважения гостя, торжества его приема и обслуживания.

Уже древние гостиницы являлись родоначальниками туристических комплексов на соответствующих времени качественном и количественном уровнях оказания услуг [4].

Услуги и сервисы в отельном сегменте, которые клиент может получить в дополнение к проживанию в гостиничном номере, сейчас охватывают понятие инфраструктуры в целом. Это может быть довольно обширный перечень услуг, ряд из которых (например, завтрак, Интернет, посещение фитнес-зоны), как правило, включается в стоимость номера. Пользование остальными сервисами – F&B (Food & Beverage – Еда и напитки), конференц-площадями, SPA, казино, магазинами и др. – оплачивается постояльцами отдельно.

Организация и управление объектами инфраструктуры в рамках гостиницы предполагают довольно существенные, но в то же время необходимые затраты со стороны собственника. Тем не менее в силах девелопера и оператора сделать так, чтобы объекты инфраструктуры гостиницы не только работали на ее имидж, но и стали стабильным источником прибыли.

По данным экспертов, в высококлассном отеле номерной фонд в среднем занимает около 50% общей площади. Остальная часть гостиницы отводится под объекты инфраструктуры, а также площади общего пользования. Оценить роль инфраструктуры в ряду других показателей работы отеля можно на основании двух факторов [3].

Первый – соотношение дохода от сдачи номеров и работы инфраструктуры. Так, в среднем в отелях сегмента 4-5 звезд около 50-70% финансового потока генерируют гостиничные номера, остальные 50-30% – дополнительные услуги и сервисы. Отклонения в ту или иную сторону продиктованы классом объекта, расположением, количеством точек F&B, размером фитнес-зоны и др. Основными элементами инфраструктуры, генерирующими большую часть доходов, эксперты традиционно называют объекты F&B и конференц-площади. Гораздо меньший доход поступает от дополнительных услуг, служб сервиса (трансфер, услуги переводчика, прачечная и др.) [1].

Вторым показателем, определяющим «вес» инфраструктурной составляющей, является доля прибыли, которую она приносит собственнику отеля, и здесь соотношение будет несколько иным. Так, если показатели прибыли от сдачи номеров могут варьироваться от 70 до 90% (то есть, сдавая номер за 200 евро, владелец зарабатывает 140 евро), то инфраструктура генерирует 30 – максимум 50%. Безусловно, можно назвать примеры, когда элементы инфраструктуры приносят больше прибыли, чем продажа номеров, но они обусловлены спецификой определенного сегмента рынка и концепцией отеля (например, некоторые отели-бутики в Нью-Йорке, привлекающие посетителей в первую очередь своими ресторанами) [1].

Прибыль от работы всей гостиничной инфраструктуры существенно меньше прибыли от продажи номеров. Набор дополнительных услуг определяет класс гостиницы и подтверждает высокие тарифы, установленные владельцем на номера, что, в свою очередь, отражается на общей прибыльности объекта. Более того, при инвестиционной оценке гостиницы обязательно учитывается доходность всех элементов ее инфраструктуры.

Грамотная разработка концепции функционирования гостиницы, в том числе расчет необходимого объема и качественных показателей наполнения каждого элемента ее инфраструктуры, требует проведения комплекса предварительных исследований. Специфика разработки проектов в гостиничном формате заключается, при прочих особых условиях, в том, что срок жизни гостиничного объекта в разы превосходит срок офисного или торгового [5].

Для того чтобы гостиничный комплекс был рентабельным и его инфраструктура полностью удовлетворяла потребности туристов, при создании концепции деятельности гостиницы в целом необходимо учитывать определенные параметры (рис. 1).

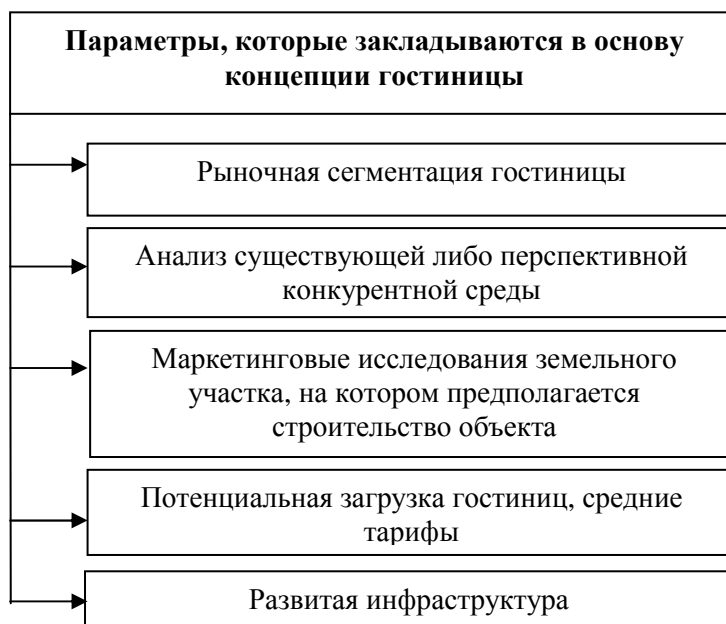


Рис. 1. Параметры, которые необходимо учитывать при создании гостиницы

Помимо вышеперечисленных факторов, в процессе разработки концепции гостиничного проекта огромную роль играют такие показатели, как его класс, масштаб, формат и расположение. Размер и масштабы гостиничного объекта не всегда прямо соотносятся с площадью инфраструктуры, хотя обычно, чем больше гостиница, тем больше вероятность, что она будет предоставлять широкий спектр услуг.

Рассмотрим, как класс гостиницы и номерной фонд влияют на ее инфраструктуру (таблица) [1].

Таблица

Объекты инфраструктуры, представленные в основных 4–5-звездочных гостиницах г. Киев

Название	Класс	Номерной фонд	Инфраструктура
1	2	3	4
Hyatt Regency	5 звезд	234	Рестораны Grill Asia и Brunello, Bar on 8 и Lobby Lounge, SPA Naturel, спорт-клуб Olympus, бассейн, конференц-площади и банкетный зал (1000 м ²), салон причесок Dessange, эксклюзивные магазины Patrick Hellman и Bovet 1822
«Премьер Палас»	5 звезд	289	3 конференц-зала вместимостью до 300 чел., бизнес-центр, фитнес-клуб с бассейном, 2 ресторана (Sumosan и «Империя»), казино, лобби-бар, спорт-бар и лаунж-бар, галерея бутиков, ночной клуб
Radisson SAS	4 звезды	255	Bistro Cote Est, ресторан Mille Miglia и кафе Enoteca, сигарный бар K-Largo, фитнес-клуб Race с гимнастическим залом, финской сауной, солярием, конференц-площади (407 м ²), а также ювелирный магазин, филиал банка, лобби

Продолж. таблицы

1	2	3	4
Opera	5 звезд	138	Конференц-зал «Симфония» (270 м ²), который трансформируется в 6 залов с возможностью различных конфигураций, ресторан La Scala, бар Bellini's, Lobby Lounge, центр красоты и здоровья DIVA SPA, фитнес-центр с аквазоной

Помимо этого, отдельное внимание уделяется анализу сторонних пользователей, поскольку основные элементы инфраструктуры гостиницы (заведения F&B, конференц- или бизнес-зона, реже SPA и фитнес-центр) могут не только обслуживать потребности постояльцев, но и работать на внешний рынок. Поэтому анализ района расположения гостиницы поможет определить емкость и мощность объектов инфраструктуры.

Рассмотрим основные факторы, формирующие состав инфраструктуры гостиничного комплекса, по отдельности.

Первый и один из самых основных факторов – это *класс гостиницы*. Позиционирование гостиничного проекта в определенном классе предполагает наличие тех или иных элементов инфраструктуры. Чем выше класс отеля, тем разнообразнее, оригинальнее и качественнее должны быть предоставляемые услуги и сервисы. Так, если для гостиницы категории 2 звезды достаточно одного заведения общественного питания и отдельных элементов сервиса, то в пятизвездочной гостинице, помимо нескольких разноформатных заведений питания, инфраструктура должна включать бизнес-центр и конференц-площади, фитнес, SPA и многое другое.

В гостинице должен быть ресторан с определенным количеством посадочных мест, работающий целый день. Для отеля 4-5 звезд это заведения с общеевропейской кухней и ресторан высокой кухни, подходящий для вечернего выхода. Такие требования – минимум, который обязан предоставить девелопер в гостиницах высокого уровня. Могут быть еще и небольшие бары и кафе, обслуживающие не только гостиничную публику. Однако важно не переусердствовать, поскольку это не самый высокодоходный элемент проекта.

Площадь для занятий спортом также выделяется в зависимости от уровня гостиницы: это может быть отдельная комната с тренажерами и душем, а в гостиницах классом выше необходимы бассейн и инструктор. Что касается прочих элементов, таких как услуги банка, бизнес-центр и конференц-зал, то это, как правило, неотъемлемая часть гостиниц высокого класса.

Все остальные элементы инфраструктуры (магазины, бары на верхних этажах и т.д.) являются опционными и зависят от того, где расположена гостиница и на какую аудиторию рассчитана [1].

Определенных требований к составу инфраструктуры в зависимости от категории отеля и мировых стандартов в этом плане не существует, как не существует и единой международной классификации отелей.

Все гостиничные операторы имеют свои разработанные стандарты в отношении инфраструктуры, которые, с одной стороны, являются четкими и довольно строгими, с другой – предполагают определенную гибкость, обусловленную индивидуальностью каждого отеля сети и его месторасположением. Более того, в рамках одного брэнда оператор может варьировать и расширять стандарты. Так, отели Park Inn могут соответствовать как 3, так и 4 звездам, Radisson – 4-5 звездам, но при этом оператор позиционирует отель не как определенный набор «звезд», а как брэнд, подразумевающий полное соответствие качеству услуг и сервисов, ожидаемых его целевой аудиторией [6].

Вторым фактором является *расположение и концепция*. В зависимости от того, курортная это гостиница или бизнес-отель, будет отличаться состав и мощность объектов

инфраструктуры. Так, курортная гостиница для туристов и отдыхающих должна предоставлять больше услуг и сервисов, предполагающих комфортное пребывание постояльцев. Задачей туристической инфраструктуры в этом случае является создание всех условий для того, чтобы у клиентов не возникало необходимости покидать пределы отеля и не появилось желание завтракать или ужинать в другом месте. В некурортном городе гостиницы рассчитаны в основном на бизнесменов, а потому основной акцент в них может быть сделан на конференц-составляющей и банкетной зоне.

Одним из важных условий успешного гостиничного проекта является соответствие концепции каждого элемента инфраструктуры окружению отеля. Исходя из расположения участка, определяется, какой по емкости и мощности объем инфраструктуры необходим для конкретного проекта. Если участок расположен в центре крупного района, а вокруг нет ресторанов либо их недостаточно, для гостиницы 3-4 звезды на 250 номеров необходимо предусмотреть рестораны с общим количеством посадочных мест не менее 200 (причем суммировать места в ресторане и кафе нельзя) [1].

Третьим по значимости фактором является *объем* гостиницы. Размер площадей, отводимых под элементы инфраструктуры, должен быть пропорционален объему отеля: чем больше гостиница, тем большие площади будут занимать объекты сервиса. Несмотря на отсутствие единых стандартов организации инфраструктуры, существуют рекомендации относительно соотношения номерного фонда и остальных площадей. Для гостиниц высокого класса это соотношение может составлять 50х50%, для проектов классом ниже соответственно будет меньшим в пользу номеров [1].

Масштабы и количество номеров отеля прямо влияют на мощность объектов инфраструктуры, и в первую очередь заведений F&V. Более наглядно все вышеперечисленные факторы представлены на рис. 2.

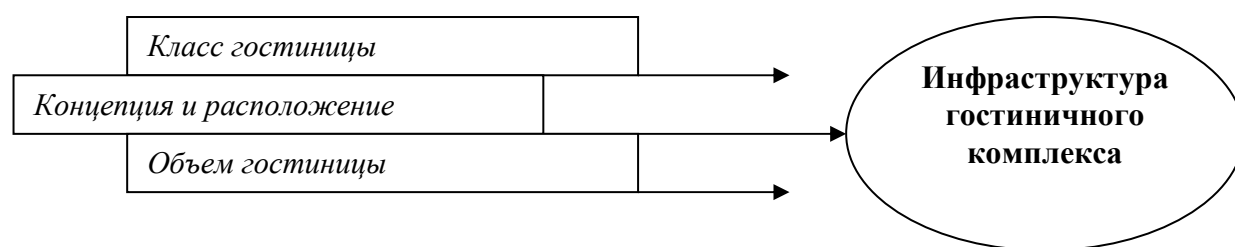


Рис.2. Факторы, влияющие на формирование инфраструктуры гостиницы

Как правило, всеми основными объектами инфраструктуры в отеле управляет собственник или гостиничный оператор. Учитывая тот факт, что сервисная составляющая отеля включает в себя большое количество разных, специфических и сложных в управлении видов бизнеса – ресторан, фитнес, SPA и др., управляющая команда и штат должны иметь опыт и соответствующую квалификацию.

Гостиничные операторы имеют разработанные требования и стандарты по управлению объектами инфраструктуры, а также обладают значительным опытом и штатом менеджеров, что, в свою очередь, позволяет им успешно управлять всем гостиничным комплексом [7].

Намерения оператора или владельца самостоятельно управлять всеми объектами инфраструктуры подтверждаются практикой и объясняются прежде всего желанием держать под своим контролем все, что приносит доход, влияет на привлекательность гостиницы и формирует ее имидж [2].

При формировании инфраструктуры гостиницы важно понимать, что в зависимости от позиционирования, расположения и масштабов определенный состав инфраструктурных элементов может либо подтвердить правильность выбранной ниши, либо стать финансовой неудачей собственника. Необходимо правильно спланировать экономику такого проекта, смоделировать и рассчитать генерирование денежных потоков, а также вывести оптимальное

соотношение номерного фонда и элементов инфраструктуры, чтобы оправдать ожидания постояльцев и работать эффективно.

Выводы. Грамотно разработанная и профессионально управляемая инфраструктурная составляющая является залогом успешности гостиницы, особенно на стремительно развивающемся и конкурентном рынке, поскольку в ряду первичных факторов определяет ее инвестиционную стоимость.

Главными элементами, на которые необходимо в первую очередь обратить внимание при создании гостиничной инфраструктуры, являются класс гостиницы, ее концепция и расположение, а также объем номерного фонда. Именно от этого зависит, насколько эффективно будет работать комплекс в целом.

Все услуги и сервисы, оказываемые отелем, во многом формируют профиль и целостное восприятие клиентами. Чем популярнее инфраструктура отеля, тем больше гостей он привлекает и соответственно выше прибыль. Все элементы инфраструктуры должны сочетаться и дополнять друг друга, создавая тем самым конкурентный и прибыльный гостиничный проект.

Список использованных источников

1. **Соловей О.** Инфраструктура в гостиничном проекте: баланс функций / О.Соловей // Commercial Property. – 2008. – №3. – С.55 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://commercialproperty.ua/>.
2. **Александрова А.Ю.** Международный туризм: учеб. пособ. / А.Ю. Александрова. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 470 с.
3. **Балабанов И.Т.** Экономика туризма: учеб. пособ. для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям и направлениям / И.Т. Балабанов, А.И. Балабанов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 116 с.
4. **Лойко О.Т.** Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособ. / О.Т. Лойко. – Томск: Издательство ТПУ, 2005. – 152 с.
5. **Мунін Г.Б.** Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Зміїв; за ред. члена-кор. НАН України, д.е.н., проф. С.І. Дорогунцова. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.
6. **Білан М.О.** Готельні ланцюги: стан і перспективи розвитку / М.О. Білан // Економіка та підприємництво. – Черкаський національний університет ім. Б. Хмельницького. – 2009. – №7. – С.44.
7. **Горіна Г.О.** Специфіка стратегій розвитку міжнародних готельних мереж в умовах глобалізації / Г.О. Горіна // Інноваційна економіка. – 2012. – №8(34). – С.270-273.

© Д.А. Корнева

Надійшла до редакції 28.05.2013