

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
1 Теоретический раздел.....	14
1.1 Современное состояние гостиничного бизнеса в городе Красноярске.....	14
1.2 История становления Советского района	19
1.3 Современное экономическое состояние Советского района....	24
1.4 Перспективы развития рынка гостиничных услуг в городе Красноярске	29
2 Экспериментальный раздел.....	31
2.1 Объекты и методы исследования.....	31
2.2 Исследование рынка гостиниц и других средств размещения в Советском районе города Красноярска.....	33
2.3 Анализ состояния рынка гостиничных услуг в Советском районе города Красноярска.....	39
2.4 Анализ степени удовлетворенности потребителей рынком гостиничных услуг города Красноярска.....	56
Заключение.....	65
Список использованных источников	67
Приложение А : Расположение гостиниц в Советском районе города Красноярска на карте города.....	71
Приложение Б : Отзывы от клиентов, посетивших отель «Hilton Garden Inn».....	72
Приложение В : Отзывы от клиентов, посетивших гостиницу «Сибирь».....	74
Приложение Г : Анкета, составленная для потребителей гостиничных услуг города Красноярска.....	76

ВВЕДЕНИЕ

Значение и роль туризма в наше время для развития экономики государств, удовлетворения запросов личности, взаимообогащения социальных связей между странами переоценить невозможно. Гостиничное хозяйство занимает основное место в международном туризме.

Туризм принадлежит к сфере услуг и является одной из крупнейших и динамичных отраслей экономики. Высокие темпы его развития очень влияют на различные сектора экономики. Развитие сферы гостеприимства тесно связано с развитием туризма. С точки зрения организации и управления гостиничные предприятия представляют собой сложные системы, которые состоят из различных взаимосвязанных служб [25].

Индустрия гостеприимства объединяет различные профессиональные сферы деятельности людей: гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций, семинаров и выставок, спортивную, музейно – выставочную, экскурсионную деятельность, а также сферу профессионального образования в области гостеприимства. Индустрия гостеприимства – некоторая комплексная сфера деятельности людей, усилия которых направлены на удовлетворение разных потребностей клиентов: как туристов, так и местных жителей.

Гостиница – это комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, некоторые услуги, важнейшими среди которых являются услуги размещения и питания. Здесь необходимо уточнить: вышеперечисленные услуги являются обязательными для гостиниц [34].

Один из главных факторов оценки гостиницы – предлагаемые номера. Это многофункциональные помещения, которые предназначены для отдыха, сна и работы проживающих в них гостей. Значимость отдельной функции гостиничного номера зависит от назначения гостиницы, а так же потребности гостей. Например, гостю, остановившемуся в гостинице делового назначения, необходимо будет в своем номере телефон, факс, компьютерный стол для

работы. Номера в отеле могут различаться по площади, функциональному назначению, мебелировкой, оборудованием и другим. Но независимо от категории каждый номер гостиницы должен иметь следующее составляющее: кровать, ночной столик или тумбочку, стул или кресло на одного человека, шкаф для одежды, мусорную корзину, общее освещение. Также в каждом гостиничном номере должна быть информация о гостинице и план пожарной эвакуации [18].

Услуги по предоставлению питания гостям отеля могут состоять из нескольких процессов [23]:

- Производственный процесс – непосредственное приготовление блюд
- Торговый процесс – продажа готовых блюд и напитков
- Сервисный процесс – обслуживание клиентов официантами, барменами, сомелье в средствах питания, а так же в гостиничных номерах.

Гостиницы, в зависимости от уровня и назначения, могут включать следующие дополнительные услуги: бассейн, спортивный зал, солярии, спа, салон массажа, парикмахерская, услуги портного, химчистка, прачечная, конференц-зал, зал для переговоров, пункт обмена валюты, сувенирный магазин, прокат автомобилей и многое другое. Предоставляемые в гостинице дополнительные услуги могут быть как платными, так и бесплатными. Качество и перечень первых напрямую зависит от уровня гостиницы. В отелях, имеющих четыре звезды и более, могут быть предоставлены следующие дополнительные услуги: покупка и доставка цветов, вызов массажиста в номер, личный дворецкий, личный водитель, заказ услуги няни в номер, оформление стола в номере для ужина и многое другое [10].

Для поддержания конкурентоспособности гостиницы необходимо иметь что-то, чем можно удивить клиента. Сейчас, при наличии огромного выбора всевозможных гостиниц, привлекательнее будет та, где есть некая, например,

дополнительная услуга, которой нет в другой гостинице. Услуга размещения в гостинице воспринимается как сама собой разумеющаяся, поэтому, чтобы выделить ту или иную гостиницу из ряда других, необходимо иметь козырь в рукаве. Например, для спортивного отеля необходимо предоставить гостям возможность заниматься различными видами спорта. Это может быть спортивный зал, теннисный корт или наличие неподалеку горных склонов для катания на лыжах. А может, в гостинице будет работать человек, помогающий вам составить собственный план занятий и индивидуальное меню для поддержания спортивной формы. Таким образом, дав свободу своей фантазии, можно привлечь дополнительную целевую аудиторию.

Каждая страна отличается определенными культурными и климатическими условиями, поэтому очень сложно принять одну комфортную для всех классификацию. В наше время можно найти более тридцати. Самые распространенные – это звездная классификация, система крон и роз, система букв, система разрядов.

30 ноября 1989 г. в Мадриде был разработан документ, согласно которому гостиница, не смотря на категорию, должна отвечать требованиям гигиены и безопасности, а также обеспечивать неотложную медицинскую помощь, сохранность вещей, почтовые услуги, стирку.

Чтобы определить такой субъективный и сложный для оценивания показатель, как уровень комфорта в гостинице, необходимо учитывать ряд критериев, например [16]:

- Номерной фонд: площадь номеров, структура, обеспечение коммунальными удобствами и другое;
- Состояние мебели, предметов санитарно-гигиенического назначения, инвентаря;
- Наличие и виды предприятий общественного питания: рестораны, кафе, бары, буфеты;

- Состояние здания, подъездных путей, обустройство территории отеля;
- Техническое оснащение и информационное обеспечение, включая мини-бары, наличие современных средств связи, сейфы.

Системы классификации гостиниц по уровню комфорта, существующие на сегодняшний момент, условно можно разбить на четыре группы [13]:

1. Европейская система – система звезд, которая применяется во Франции, России, Венгрии, Италии, Австрии, Китае, Египте и многих других странах;
2. Система букв (А=4*, В=3*, С=2*, D = де люкс) применяется в Греции;
3. Система «крон» используется в Великобритании. Чтобы перевести категорию гостиницы в звездность, необходимо от общего числа крон отнять единицу.
4. Система разрядов (люкс, высший А, высший Б, первый, второй, третий, четвертый) пользуются популярностью на территории стран СНГ.

Также гостиницы можно подразделить по вместимости (числу постоянных спальных мест): малые гостиницы, включающие менее 100 мест; средние гостиницы – от 100 до 500 мест; и отели, включающие более 500 мест – крупные. Такое разделение гостиниц позволит отелям одинокого размера сравнить между собой статистические данные и операционные результаты [11].

По расположению можно выделить следующие виды гостиниц [25]:

1. Отели, находящиеся в центре города. Они обычно представляют собой высотные сооружения, предлагающие разнообразные условия проживания и услуги;
2. Придорожные отели обычно включают комнаты отдыха, рестораны, бассейны, комнаты для игр;
3. Гостиницы в окрестностях городов и приаэровокзальные, как правило, здания малой и средней этажности с открытым местом для

парковки, средствами для отдыха и развлечения, ресторанами, банкетными залами, конференц-залами и другое.

4. Плавающие отели – это плавстерства, оборудованные под отели, для размещения и отдыха туристов на воде, а так же на берегах моря, реки, озера. При необходимости такие гостиницы могут передвигаться от одной стоянки к другой.

5. Курортные гостиницы, обычно располагающиеся за пределами города, так как для привлечения туристов, как правило, используют природные и/или сделанные руками человека достопримечательности. Такие гостиницы направлены на туристов, приезжающих для отдыха и развлечений, поэтому богаты широким выбором рекреационных средств обслуживания и средствами питания на территории отеля. Также в курортных гостиницах имеются банкетные залы и помещения для встреч.

В данной работе при характеристике коллективных средств размещения Советского района города Красноярска будет использована европейская система звезд, законодательно закреплённая в ГОСТ Р 51185-2014 «98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [4].

Сегодня объем рынка гостиничных услуг в России увеличивается с неведомой скоростью. Причин этому может быть много, включая как политическую ситуацию в стране и в мире в целом, так и уровень благосостояния граждан. Наблюдается повышение спроса на отдых внутри страны: данные официальной статистики показывают, что по сравнению с 2015 годом количество туристов, предпочитающих отдых на родине, выросло на 45% [27].

Гостиничный бизнес, как и любая другая сфера, имеет свои проблемные места:

- Задержка в развитии бизнеса в стране, относительно других стран
- Устаревший номерной фонд, более 50% всех номеров было построено еще в прошлом веке;

- Дороговизна проживания в гостиницах и других средствах размещения;
- Кадровый дефицит и низкий уровень подготовки специалистов туристской и гостиничной сфер;
- Невысокие показатели загрузки гостиниц в регионах;
- Политическая и экономическая нестабильная ситуация в стране.

Однако, гостиничный бизнес в России – один из наиболее быстро и успешно развивающихся, вырастает ежегодно примерно на 17%, что обусловлено увеличением гостиниц высокого уровня 4 звезды и 5 звезд, но, тем не менее, самыми востребованными остаются гостиницы с более низким уровнем комфорта – двух и трех звезд. Для вытеснения старого гостиничного фонда сейчас в России особенно актуально строительство новых отелей. Средства размещения поднимают свою популярность в России, а последние несколько лет туристический бизнес особенно уверенно движется в направлении улучшения качества сервиса и приближается к мировым стандартам. Гостиницы легко адаптируются к требованиям потребителей, создают атмосферу домашнего уюта, не исключая местного колорита.

Е.А. Джанджугова в своем учебном пособии для вузов отмечала несколько тенденций развития гостиничной индустрии:

- Нововведения и использование новейших технологий в процессе бронирования, организации обслуживания клиентов, в предоставлении дополнительных услуг и так далее;
- Глобализация гостиничного бизнеса, позволяющая создавать гостиничные цепи, организовывать туристические корпорации и союзы, организации и ассоциации;
- Ведение диалога с потребителем для выяснения потребностей и запросов клиентов;

- Введение в эксплуатацию новых видов туризма, например, экстремального, приключенческого, туризма различных тематических направлений и прочее;
- Равномерное распределение интересов между гостиничным направлением и другими сопутствующими ему сферами: ресторанная, досуговая, организация выставок и других мероприятий;
- Демократия гостиничной индустрии, позволяющая гостиничным услугам быть более доступными;
- Проведение более глубокой и подробной системной экономической оценке бизнеса благодаря новейшему оборудованию.

Красноярск может предоставить своим гостям огромный выбор в гостиничной сфере. На выручку экскурсионному туризму спешит туризм деловой, и в целом перспективы развития гостиничной индустрии в городе весьма благоприятны. Красноярский край имеет высокий инвестиционный потенциал; в регионе регулярно проводятся масштабные форумы, конференции, в т.ч. международные. Ежегодно проводится Красноярский экономический форум, количество участников которого превышает уже три тысячи. Красноярский край и город Красноярск обладают высокой деловой активностью. Поток приезжающих ежегодно растет, что требует достойного размещения гостей города и края.

Развитие многих факторов зависит от того, как скоро гостиницы смогут предоставить туристам разумное сочетание цены и качества услуг. Гостиничный рынок Красноярска развивается интенсивно. Несмотря на кризис, сегодня возможность выхода на рынок рассматривают многие международные гостиничные сети. На рынке Красноярска наблюдается усиление конкуренции как внутри каждого класса гостиниц, так и межклассовая конкуренция. На первый план выходят приверженность клиентов «своей» гостинице и эффективность сбыта гостиничных услуг. Достичь лояльности можно за счет полного удовлетворения потребностей клиента как с точки зрения условий

проживания, так и с точки зрения широты ассортимента дополнительных услуг и качества предлагаемого обслуживания.

На фоне вышесказанного актуальность данного исследования очевидна. Для того чтобы исследовать рынок гостиничных услуг в Советском районе необходимо изучить, проанализировать и систематизировать состояние рынка гостиниц и других средств размещения с целью совершенствования управления в сфере гостеприимства и принятия лучших управленческих решений.

Таким образом, можно определить основную цель исследования – анализ состояния рынка гостиничных услуг в Советском районе города Красноярск.

Объект исследования – гостиницы и другие коллективные средства размещения людей в Советском районе города Красноярск.

Предметом исследования является гостиничные услуги, предоставляемые средствами размещения в Советском районе города Красноярск.

В процессе работы необходимо решить следующие основные задачи:

- Дать краткий обзор состояния гостиничного бизнеса в городе Красноярске;
- Выявить перспективы развития гостиничного бизнеса в Красноярске;
- Разработать критерии анализа рынка гостиничных услуг;
- Исследовать гостиничный рынок города Красноярск и конкретно Советского района с целью анализа состояния гостиничной индустрии на сегодняшний день;
- Провести анкетирование среди гостей Красноярск для наиболее глубокого изучения психологии туристов;
- Сделать выводы и дать рекомендации по развитию рынка гостиничных услуг в городе Красноярске.

1. Теоретические основы

1.1 Современное состояние гостиничного бизнеса в городе Красноярске

Красноярск – современный, бурно развивающийся экономический и промышленный центр Восточной Сибири, который с каждым годом все больше привлекает туристов. Развитие гостиничного бизнеса в крае в целом способствует появлению новых гостиниц, улучшению качества предоставляемых услуг, что существенно увеличивает показатели перспективного развития края. Можно заметить, что в последнее время власти особенно озадачились улучшением внешнего вида города. Одним из примеров является современная инновационная укладка асфальта – администрация решила применить новый струйно-инъекционный метод.

На сегодняшний день в Красноярске насчитывается около 100 гостиниц. В силу того, что в городе часто проходят различные значимые экономические форумы и другие мероприятия, загруженность гостиниц в такие периоды составляет 85-95%. Однако, среднегодовой уровень загрузки в гостиницах Красноярска составляет 56-58%. При этом наиболее высокий уровень загрузки наблюдается в отелях категории 4* – 65%, наиболее низкий – 40% – в сегменте 2*. Такая разница в показателях говорит о том, что в городе наблюдается дефицит высококачественных гостиниц при бесспорно высоком уровне спроса на данные услуги. Необходимо учитывать, что гостиницы высокого уровня обладают особыми условиями строительства, в том числе высокая роль отводится инфраструктуре, дополнительным услугам, которые непосредственно создают имидж отеля и формируют соответствующий образ в глазах клиентов.

С помощью материалов исследования GVA Sawyer можно условно разделить крупнейшие города России в три группы по степени развитости гостиничного бизнеса:

Группа 1: Москва, Санкт– Петербург, Казань, Екатеринбург.

Эти города выделяются среди остальных высоким уровнем обеспеченности гостиницам, включая категории 4* и 5*, а также высокой стоимостью на проживание и дополнительные услуги гостиниц. Группа пользуется особым спросом как среди туристов сферы бизнеса, которые приехали для проведения различных встреч, мероприятий, конференций, выставок, ведь вышеперечисленные города славятся различными торговыми и экономическими мероприятиями местного и международного масштаба, так и туристов, приехавших с целью туризма. Обычно в таких городах особенно пользуется спросом проживание в гостиницах высокого класса международных сетей, где к клиентам предусмотрен особый подход. Следовательно, можно сделать вывод, что с каждым годом в городах первой группы будет заметно расти уровень предоставления гостиничных услуг, количество гостиниц, а также количество номеров, учитывая высокий спрос на проживание.

Группа 2: Самара, Новосибирск, Пермь, Уфа, Красноярск, Ростов-на-Дону, Нижний Новгород.

Города характеризуются средним уровнем обеспеченности гостиницами и средней стоимостью проживания. Наблюдается преобладание гостиниц средней категории уровня 3* и 4* с соответственно заниженной ценой по сравнению с гостиницами первой группы городов. Также города отличаются спросом разных категорий туристов, в том числе деловой туризм, познавательный, экскурсионный. В таких городах, как – Самара, Ростов-на-Дону, Красноярск, пройдут масштабные спортивные мероприятия, притягивающие большое количество туристов. Соответственно прогнозируется увеличение числа гостиниц, включая международные сети, увеличение числа номеров, улучшение качества обслуживания. Усилится конкуренция в результате появления новых гостиниц: существующим отелям будет тяжело конкурировать с только что построенными. Важно отметить, что в результате обновления гостиничной индустрии отдельных городов есть возможность перехода из второй группы в первую (например, Красноярск и Новосибирск), в

то же время другие могут наоборот опуститься до третьей группы (например, Пермь).

Группа 3: Волгоград, Омск, Челябинск, Воронеж.

Уровень оснащения городов гостиницами существенно ниже предыдущих двух групп. Преобладают гостиницы класса ниже среднего, допускается отсутствие отелей уровня 4* и 5*. Развитие гостиничной индустрии в городах невозможно без участия властей, поэтому как долго перечисленные города будут находиться в третьей группе – зависит исключительно от политики администрации городов. Для поднятия уровня обеспеченности гостиницам необходимо благоустроить город, привлечь туристов.

Анализируя полученную информацию, можно сделать вывод, что Красноярск находится на грани перехода в группу городов с наивысшим уровнем обеспеченности гостиницами. Для этого необходимо активно развивать бизнес в гостиничной сфере, улучшать уровень обслуживания в гостиницах, повышать их рейтинг, количество, качество. Немаленьким шагом для повышения уровня обеспеченности гостиницами в Красноярске среди других городов второй группы является открытие первого пятизвездочного отеля. Строительство гостиницы такого уровня можно назвать исключительно важным проектом для развития региона и города. Такой многофункциональный гостиничный комплекс может решить проблему нехватки разнообразия среди предоставления гостиничных услуг для людей с доходами выше среднего. По состоянию на декабрь 2016 г. в Красноярске отсутствуют гостиницы рейтинга 5*. А к концу предыдущего года были открыты и введены в эксплуатацию отели международных операторов, такие как Hilton, Ibis, Novotel. Важно ответить, что на российский рынок в целом уровень проникновения международных операторов составляет около 2%, однако GVA Sawyer прогнозирует, что к 2019 году этот показатель увеличится как минимум вдвое.

На момент 2015 г анализ показал, что наибольшее количество номеров под управлением международных брендов, не считая Москвы и Санкт-Петербурга, находится в Екатеринбурге – 780 номеров (Novotel 4* – 168

номеров, Park Inn 4* – 160 номеров, Ramada 5* – 162 номера, Hyatt Regency 5* – 290 номеров). Красноярск же от первого места ушел недалеко и включает 485 номера от международных операторов, таких как Hilton Garden Inn 4* - 259 номеров, Novotel 4* - 110 номеров и Ibis 3*, включающий 116 номеров. По данным GVA Sawyer можно составить таблицу, показывающие основные показатели рынка гостиничной недвижимости на 2015 год.

Таблица 1 – основные показатели рынка гостиничной недвижимости в 2015 г.

Основные показатели	4*	5*
Средняя продолжительность пребывания, дней	1,5-2	2-2,5
Количество сертифицированных гостиниц на конец 2015 г.	4	6
Средний уровень загрузки, %	65%	54%

По данным Таблицы 1 можно увидеть, что в городе Красноярске наибольшей популярностью пользуются гостиницы категории 4*, учитывая процент уровня загрузки анализируемых гостиниц. Это значит, что турист, посещающий город, интересуется в большей степени комфортным, хоть и несколько дорогим отдыхом, что еще больше доказывает необходимость строительства отеля высшего класса.

Можно выделить следующие основные тенденции развития рынка гостиничной индустрии в городе Красноярске:

- В связи с приближающейся Универсиадой-2019, продолжается строительство крупных отелей международных операторов, что понесет за собой увеличение номерного фонда города более чем на 1500 номеров.;
- Происходит реконструкция гостиниц старой постройки. Почти половина отелей, построенных в 60-70-х годах двадцатого века, будет отремонтирована по возможности в ближайшее время;

- В последнее время замечен активный рост гостиниц малых форматов, таких как хостелы, мини-отели, гостиницы в квартирах и другие;
- Заметно также увеличение доли гостиниц в составе многофункциональных комплексов среди строящихся объектов, как инструмент повышения доходности.

Проанализировав рынок гостиничных услуг Красноярска можно сделать следующие выводы [6]:

- В 2017 году гостиничный рынок активно растет, объем рынка составляет почти 2 млрд рублей;
- Уровень загрузки в среднем составляет около 57%, что показывает немалый спрос на гостиничные услуги. Тем более, в период проведения различных масштабных мероприятий, конференций, форумов, турниров, выставок, гостиницы могут быть заполнены до 100%.;
- Как правило, подавляющий процент туристов в Красноярске – бизнесмены (82%);
- В городе более 30 крупных гостиниц с номерным фондом более 35 номеров.

1.2 История становления Советского района

История Советского района началась в 1955 году, когда группа строителей-добровольцев появилась на пустыре «Волчий гребень». Именно они заложили общежитие – первый и главный объект поселка Индустриального. Примерно через год началось строительство «Алюминстроя» - производственной базы, а уже в 1959 появились первые цеха. В марте 1960 года в поселок приехал пограничный десант для помощи в строительстве алюминиевого завода. Стройку называли Всесоюзной ударной комсомольской.

Большую роль для всей страны играло строительство КрАЗа. В ноябре 1961 года промышленную базу района посетил Первый секретарь ЦК КПСС Никита Сергеевич Хрущев. Председатель Совета министров СССР дал свое одобрение, высказал замечания и предложения. После появления промышленного гиганта эта часть города «оживала». В конце апреля 1964 года при поддержке почетного металлурга СССР В.А. Колота удалось получить первый красноярский алюминий и уже 9 июля государственной комиссией был подписан акт о приемке в эксплуатацию первой очереди завода. Для работников завода вместо бывших военных лагерей был создан целый жилой комплекс «Зеленая роща».

Официальной датой образования района можно указать 27 апреля 1969 года. Указом Президиума Верховного Совета РСФСР "Об образовании Советского района в городе Красноярске Красноярского края" был подписан акт о создании района. 115 квадратных километров нового района разместили в северо-западной части города, создав границу с Центральным районом. Проживало здесь более 68 тысяч человек, функционировало 15 крупных промышленных предприятий, 11 строительных организаций, а так же такие крупные транспортные предприятия, как автобусное депо, авиапредприятие, пассажирское и грузовые автопредприятия [21].

Включались в состав района следующие организации: два техникума, медицинский институт, 11 общеобразовательных школ, предприятия здравоохранения, кинотеатры, предприятия бытового обслуживания, торговли.

Рождение района было отмечено получением первой продукции на другом гиганте алюминиевой промышленности - Красноярском металлургическом заводе. Строительство района началось уже в 1964 году.

Первые лица страны, такие как Генеральный Секретарь ЦК КПСС, Председатель Президиума Верховного Совета СССР Леонид Ильич Брежнев и Секретарь ЦК КПСС Дмитрий Федорович Устинов приезжали оценить работу предприятия. Благодаря заводу КраМЗ в районе начала кипеть жизнь. Социальная, культурная, а так же бытовая сферы района: ДК Труда и Согласия, спортивный комплекс "Сокол", районный ЗАГС и много других объектов построены благодаря заводу.

Новый этап развития района начался в конце первого десятилетия – конец июня 1978 года. В то время на девятнадцатом километре Енисейского тракта произошла закладка первого в стране специализированного предприятия по выпуску тяжелых экскаваторов и технологического оборудования для открытых горных пород - завода тяжелых экскаваторов. Одновременно строился город-спутник - жилой массив "Солнечный".

Важно отметить даты истории Советского района:

- 27 апреля 1969 года был издан Указ Президиума Верховного Совета РСФСР "Об образовании Советского района в городе Красноярске Красноярского края". За три года десятой пятилетки построено 176 тысяч кв. м. жилья, снесено 110 барачных и ветхих строений, 4 700 семей района справили новоселье в десятой пятилетке.
- Январь 1970 года - в Советском районе открыт первый троллейбусный маршрут до остановки "Спортивный зал".
- Сентябрь 1972 года - открыт Дворец металлургов алюминиевого завода на 800 мест.

- Декабрь 1972 года - построена детская инфекционная больница.
- 1973 год - открыт районный Дом пионеров, который в 1991 году стал центром детского творчества № 1. В 2000 году ЦДТ стал лучшим образовательным учреждением Красноярского края.
- Ноябрь 1975 года - сдан в эксплуатацию родильный дом в Зеленой Роще.
- Август 1976 года - завершено строительство хоккейного стадиона с искусственным льдом "Сокол".
- Август 1977 года - завершено строительство крупнейшего в городе водозаборного сооружения на о. Татышев.
- Апрель 1978 года - Генеральный секретарь ЦК КПСС, Председатель Президиума Верховного Совета СССР Л.И. Брежнев и член Политбюро ЦК КПСС, Министр обороны СССР Д.Ф. Устинов прибыли в Красноярск и посетили металлургический завод.
- 1979-1985 годы - начало строительства первых жилых домов и школ в микрорайоне Северный, нового административного центра с жилыми домами в микрорайоне Взлетка.
- 1987 год - состоялось открытие Октябрьского моста через Енисей (длина - 5 000 м., ширина - 41 м.).
- 19 июня 1989 года - в микрорайоне Зеленая Роща состоялось открытие нового Дворца спорта "Экскаваторстрой".
- 1996 год - в районе открыт центр по работе с инвалидами, сдан в эксплуатацию спортзал "Советский".
- 1998 год - открыт красноярский кадетский корпус им. А.И. Лебедея..
- 25 февраля 2005 года - поселок Песчанка официально присоединен к г. Красноярску и вошел в состав Советского района.
- 2006 год - восстановлен Мемориал Победы и проведено благоустройство прилегающей площади в поселке Песчанка. Введена первая очередь крупнейшего за Уралом выставочно-делового центра -

МВДЦ "Сибирь". Построена церковь на территории Краевой клинической больницы № 1.

- 2008 год - открытие торгово-развлекательного центра "Планета" площадью 103,4 тыс. кв. м. Открытие фонтана "Икар" в сквере Космонавтов, строительство скверов у ДК Труда и Согласия и на ул. Батурина, реконструкция сквера районного ЗАГСа. Советский район занял 1 место как самый благоустроенный район г. Красноярска.
- 24 марта 2011 года - в микрорайоне Солнечный сдан в эксплуатацию многофункциональный спортивный комплекс.
- 15 июня 2011 года - в микрорайоне Северный официально открыта самая большая в Красноярском крае и ультрасовременная детская поликлиника с бассейном и медицинским оборудованием последнего поколения.
- Декабрь 2011 года - открытие ледового дворца "Арена. Север".
- 29 июня 2012 года - открытие сквера "Северное сияние" с цветомузыкальным фонтаном в жилом массиве Солнечный.
- 24 октября 2012 года - открытие стадиона "Ротор" в микрорайоне Солнечный.
- 28 апреля 2014 года - Советскому району исполнилось 45 лет. В честь юбилейной даты в МВДЦ "Сибирь" состоялся праздничный концерт.
- 9 мая 2015 года - в парке "Гвардейский" прошло масштабное празднование юбилея Победы. В нем приняли участие около 30 тысяч жителей района.
- 22 октября 2015 года - Советский район стал победителем городского конкурса "Самый благоустроенный район города Красноярска". Первое место в конкурсе он разделил с Центральным районом. В 20 номинациях Советский район завоевал в общей сложности 12 призовых мест.

На сегодняшний день Советский район является самым большим районом Красноярска. Граница проходит с Центральным районом левым берегом реки Качи. Территория Советского района включает в себя следующие микрорайоны:

- Солнечный
- Зеленая Роща
- Северный
- Взлетка
- Иннокентьевский
- Поселок Песчанка

Сегодня все перечисленные микрорайоны богаты красивыми скверами, клумбами с цветами, фонтанами, многоэтажными домами, архитектурными сооружениями и, конечно, активными и неравнодушными жителями, которые также стараются сделать все для своего района. Люди активно участвуют в жизни района, выходят на субботники, помогают администрации увидеть проблемы и недочеты, чтобы поскорее их решить. Очень важно для района признание жителей. Важно знать, что каждый из 320 тысяч жителей доволен и может назвать место своим домом, хочет работать и строить семью.

Для молодежи, которая составляет четверть от общего числа проживающих в Советском районе, открыто более 30 как общеобразовательных школ, так и школы с художественным или музыкальным уклоном, Мариинская школа. Так же район включает более 60 различных дошкольных учреждений, каких как: детские сады государственные и частные, академии для развития таланта, развивающие центры и прочее.

Также на данный момент огромный выбор мест для проведения досуга, включающий в себя 7 библиотек, 12 музеев, 2 выставочных зала, бассейны, стадионы, спортивные коробки, лыжные базы, хоккейные коробки и многое другое.

1.3 Современное экономическое состояние Советского района

Не зря Советский район называют самым современным и перспективным районом города, ведь именно тут создан новый деловой центр Красноярск-Сити. Уже воплощаются самые интересные и смелые архитектурные проекты, появляются новые интересные здания и сооружения.

2016 год запомнился Красноярску как год активного социально-экономического развития. Можно отметить несколько нововведений, влияющих на протекающую жизнь города. Например, открыто два новых детских сада, рассчитанных общей сложностью на 270 мест, вводится в эксплуатацию новая общеобразовательная школа на 1280 мест, а для подготовки к Универсиаде-2019 возводится один из главных объектов – ледовый дворец, который находится на ул. Партизана Железняка.

С этого года стало заметно увеличение рождаемости при снижении смертности, благодаря чему уровень населения вырос до 320 тыс. человек, что составляет около 30% численности населения города в целом. За последний год в Советском районе родилось 5089 детей [21].

Необходимо выделить несколько отдельных пунктов для описания социально-экономического состояния района:

- **Промышленность**

Около 50% всей производимой промышленной продукции в городе Красноярске приходится на долю одного района. Можно еще раз сказать о значимости предприятий, производящих алюминий, сплавы алюминия, бетон и железобетон, мясные и колбасные изделия, детские и елочные игрушки и многое другое. Огромное внимание власти уделяют развитию малого и среднего бизнеса. Важно заметить, что за последний год оборот промышленности вырос на 2,3%, а значит, составляет сейчас 117,6 млрд. руб. В 2016 году особенно вырос спрос на продукцию, которую производит внутренний рынок [29].

Красноярский Алюминиевый завод, входящий в состав компании РУСАЛ – крупнейшей в мире алюминиевой компании, производит более 25% всего алюминия в России и даже около 2,5% всего мира, чем определенно можно гордиться. На заводе производятся главные инновационные разработки компании РУСАЛ. КраЗ за 2016 год сумел выпустить более 1 миллиона 24 тысячи тонн товарного алюминия, что больше 2015 года почти на 3% [29].

Что касается Красноярского металлургического завода, то он является сейчас одним из самых молодых крупных перерабатывающих предприятий России и третьим по мощности. КраМЗ, осуществляющий переработку алюминия и сплавов, за последний год увеличил выпуск продукции на 7,3%.

- **Строительство**

Лучший показатель по количеству новых построек в городе уже последних несколько лет носит именно Советский район. За 2016 год введено в эксплуатацию 17 домов общей сложностью на 3112 квартир, из них около 70% реализовано в микрорайоне Солнечный (11 домов). В планы на следующий год входит застройка жилыми домами место, где на данный момент находится центральный рынок Советского района, планируется создание жилых комплексов «Новая панорама», «Слобода Весны», появятся новые дома в микрорайоне «Преображенский». Также было открыто за последний год несколько детских садов, строится школа, Ледовый дворец, в микрорайоне «Солнечный» появился первый православный храм, на улице Октябрьская работает многоуровневая парковка на 450 машиномест, отреставрирован и начал свою работу родильный дом № 1 в жилом массиве «Солнечный». Власти района стараются, чтобы жителям было уютно и радостно проживать в своих домах [29].

Сейчас жилой фонд района превысил 8 млн. кв. м. жилой площади, благодаря 1700 домам. Для комфортного проживания городская администрация выделила району финансовую помощь на озеленение улиц, постройку новых и реконструкцию старых фонтанов, скульптурных композиций, клумб, аллей. А

для маленьких жителей было отремонтировано большое количество детских площадок, парков и скверов для прогулок и проведения мероприятий и праздников.

- **Образование**

Для школьников и студентов на сегодняшний день в районе функционирует более 100 муниципальных образовательных учреждений. Отмечается, что по результатам последних двух лет процент успеваемости учащихся достигает почти 100, однако на отметки «хорошо» и «отлично» учится лишь без малого 42%. Выпускников, получивших золотые медали за 2015-2016 года, стало 153 человека, что составляет 10% от общего количества школьников. В Советском районе две школы вошли в состав 500 лучших школ России: МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №145» и КГБОУ КШИ «Красноярский кадетский корпус им. А.И. Лебеда». По итогам Всероссийского конкурса «Директор школы-2016» победителем стала директор школы №151 Дебелова Татьяна Анатольевна (3 место). Много школ предлагают учащимся выбрать интересующие уклоны, изучать больше те сферы, которые интересны. Это позволяет больше углубиться ребенку в те науки, которые он хочет изучать и в дальнейшем, чтобы потом легче осваивать предметы в Высших учебных заведениях [29].

- **Культура и спорт**

За 2016 год в районе было проведено 150 соревнований по различным видам спорта. Благодаря развитию спортивной индустрии и пропаганде здорового образа жизни количество жителей, активно занимающихся спортом, заметно возросло и на данный момент составляет 73,4 тыс. человек. В 2016 году школы района участвовали в краевом финале «Школьной спортивной лиги», где советский район в комплексном зачете занял первое место среди учебных заведений Красноярского края.

В Таблице 2 отражена социально-культурная инфраструктура Советского района.

Таблица 2 – Социально-культурная инфраструктура Советского района города Красноярска

Общие сведения	Советский район					
	Зеленая Роща	Северный	Взлетка	Солнечный	Иннокентьевский	Поселок Песчанка
Библиотеки	2	2	1	2	-	-
Музеи	1	1	7	-	1	1
Театры	1	-	1	-	1	-
Выставочный зал	1	1	1	-	-	-
Бассейн	2	6	8	2	-	-
Стадион	1	-	1	1	-	-
Лыжная база	1	-	-	-	-	-
Кинотеатр	-	1	1	-	1	-
Торговый центр	4	7	6	1	2	-
Гостиничные предприятия	5	6	18	1	4	-

Инфраструктура социально-культурного назначения в первую очередь включает в себя сферы культуры и досуга. Очень важно, чтобы жители могли не только трудиться, работать, развивать себя и район, но и отдыхать, удовлетворяя свои культурно-бытовые и социальные потребности.

Таким образом, по уровню развитости социально-культурной инфраструктуры Советский район условно можно разделить на следующие зоны:

- С высоким уровнем развитости социально-культурной инфраструктуры – микрорайоны Взлетка, Северный, Зеленая Роща;

- Со средним уровнем развитости можно отметить микрорайоны Солнечный и Иннокентьевский;
- С низким уровнем развития социально-культурной инфраструктуры можно выделить только поселок Песчанка.

1.4. Перспективы развития гостиничного бизнеса в городе Красноярске

Развитие гостиничного бизнеса в Красноярске в первую очередь зависит от политики властей и правильного выбора модели развития туризма. Можно выделить несколько пунктов, выполнение которых приведет к постепенному развитию гостиничного бизнеса:

1. Осуществление равномерного развития полной системы туристического сервиса в Красноярске. Сюда входит непосредственно гостиничная индустрия, питание, городская среда, транспорт, информация и многое другое;
2. Освоение и развитие не только центральной части Красноярска, но и соседних районов, включая пригород;
3. Разработка мероприятий с целью привлечения туристов не только для делового туризма, но и для рекреационного, спортивного, культурно-познавательного;
4. Ориентация на состоятельного туриста;
5. Правильное позиционирование Красноярска, как самого «европейского» города Сибири.

В существующем проекте «Концепция развития туризма в городе Красноярске» выделено несколько проектов и мероприятий, которые, в первую очередь, относятся к информационной среде и позволяют улучшить как уровень гостиничного бизнеса в Красноярске, так и туризма в целом:

- Создание визит-центров, которые смогут туристам предоставить необходимую бесплатную информацию, возможность бронирования, приобретения сувениров, книг и карт, в особенности в аэропортах, на железнодорожных вокзалах, центральных автовокзалах, а также вдоль автомагистралей;

- Открытие информационных бюро, предоставляющих тоже туристскую информацию, но меньшего объема по сравнению с визит-центрами, в основном во время проведения крупных мероприятий под открытым небом и в определенных местах туристских достопримечательностей;
- Установление туристских указателей в основных местах туристских достопримечательностей, гостиницах и других местах размещения;
- Создание доступной системы навигации по туристским объектам города в сети интернет;
- Создание аудиофайлов с информацией на нескольких иностранных языках о туристских объектах города Красноярска, размещение их в сети интернет и туристско-информационных центрах города;
- Формирование положительного отношения местного населения к туристам с помощью семинаров, информационных брошюр и других мероприятий, демонстрирующих положительные результаты от развития туризма;
- Привлечение как местных, так и иностранных инвесторов в развитие индустрии туризма города.

[Изъят 2 и 3 главы]

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Всем известный факт – гостиничный рынок России отстает от коллег за рубежом, что происходит из-за небольшого номерного фонда, низкого качества обслуживания, неразвитой инфраструктуры городов. Туристы, пребывающие в Россию с определенными целями, имеют особенные потребности и условия для комфортного проживания, которые могут выполнить меньшинство из всех средств размещения нашей страны.

Красноярск не стал исключением, но, учитывая тенденцию развития отрасли гостеприимства, уже скоро гостиничный бизнес города сможет осчастливить жителей и туристов хорошими новостями. С учетом приближения проведения Зимней Универсиады, администрация города активно взялась за улучшение качества предоставления гостиничных услуг. Сегодня владельцы отелей привлекают внимание туристов, пытаясь максимально полно удовлетворить их потребности. Проводятся мероприятия, благодаря которым качество обслуживания заметно растет: всевозможные тренинги и обучения персонала; сотрудничества с организациями, предоставляющими досуг клиентам; внедряются новые технологии, помогающие быстро и эффективно обслуживать гостей.

В представленной работе были решены необходимые задачи:

- Дан краткий анализ состояния гостиничного бизнеса в городе Красноярске;
- Описаны перспективы развития гостиничного бизнеса Красноярска;
- Разработаны критерии анализа рынка гостиничных услуг;
- Исследовано и проанализировано состояние гостиничной индустрии Советского района города Красноярска и составлен подробный анализ;

- Проведено анкетирование среди гостей Красноярска и по результатам изучены основные достоинства и недостатки гостиниц Красноярска;
- Сделаны соответствующие выводы и даны рекомендации по развитию рынка гостиничных услуг в городе Красноярске

С успехом достигнута главная цель работы и был составлен подробный анализ деятельности гостиничной индустрии в городе Красноярске, в Советском районе.

Для улучшения общей работы всех гостиничных предприятий города Красноярска и повышения качества обслуживания хочется оставить следующие рекомендации:

1. Важно уделять особое внимание рекламе предприятий гостиничного бизнеса с использованием современных социальных сетей и СМИ для привлечения потенциальных посетителей в двери своей гостиницы;
2. Необходимо постоянно интересоваться качеством предоставляемых гостиницей услуг, используя анкетирование, и тщательно проводить анализ данных;
3. Проводить обучения персонала, повышая их уровень профессионализма;
4. Вносить разнообразие в предлагаемые дополнительные услуги и пытаться удивить потребителей интересными предложениями для поднятия уровня заинтересованности своей гостиницей у клиентов;

Подводя итог, необходимо отметить, что все гостиницы Советского района города Красноярска свою деятельность ведут успешно и имеют большие шансы для поднятия уровня обслуживания клиентов, тем самым увеличивая поток потребителей и свою конкурентоспособность.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 29.06.2015 №155- ФЗ ред. От 05.02.2007 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа : <http://www.consultant.ru/>
2. Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения [Электронный ресурс] : федер. закон от от 21.07.2005 № 86 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа : <http://www.consultant.ru/>
3. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 24.11.1996 № 132 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа : <http://www.consultant.ru/>
4. СНиП II-Л.17-65 Гостиницы. Нормы проектирования: введ. 01.01.96. – Москва: Изд-во стандартов, 1996. – 33 с.
5. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс]. – Введ. 01.01.1999 – Москва : Стандартинформ, 2008. – 25 с.
6. GVA Sawyer, Представитель GVA Worldwide. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gvasawyer.ru/>
7. Аванесов Ю. А. Экономика предприятия торговли и сферы услуг: учебное пособие для студентов вузов. / Ю. А. Аванесов. – Москва: Академия, 2001. – 463 с.
8. Актуальные проблемы гостиничного бизнеса: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/news-211426/0>
9. Анализ рынка гостиничных услуг в России в 2010–2014 гг, прогноз на 2015– 2019 гг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://businessstat.ru/images/demo/hotels_russia.pdf.
10. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности

- «Социально-культурный сервис и туризм» и направлению подготовки «Туризм» / Н. Ю. Арбузова. – Москва : Академия, 2011. – 224 с.
11. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание: учебное пособие. / С.И. Байлик. – Киев: Альтерпресс, 2002. – 329 с.
 12. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства: учебное пособие : пер. с англ. / Р. А. Браймер.— Москва : Аспект-Пресс, 2005. – 254 с.
 13. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования. / Д.Г. Брашнов – Москва: Альфа-М, 2011. – 234 с.
 14. Глухов С.Г. Менеджмент предприятия гостеприимства: учебное пособие. / С.Г. Глухов. – Москва : ЮНИТИ, 2011.- 456 с.
 15. Гостиница «Сибирь». Siberia Hotel. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.siberiahotel.ru/>, свободный.
 16. Гостиницы на перепутье. Состояние гостиничного рынка Сибири. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/article-104523/0/>
 17. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. А. Ёхина. - 5-е изд., перераб. - Москва: Академия, 2013. – 240 с.
 18. Зорин И. В. Туристический бизнес и гостиничное хозяйство: финансы и статистика / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. - Москва: Академия, 1999. – 401 с.
 19. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н.И.Кабушкин, Г.А. Бондаренко - Москва: Новое знание, 2012. -245 с.
 20. Котлер Ф. Мркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник для ВУЗов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн ; пер. с англ. Р. Б. Ноздрева. - Москва: ЮНИТИ, 1998. – 932 с.

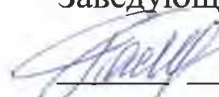
21. Красноярский край в цифрах: стат. Справочник / Красноярскстат, Федер. служба гос. статистики – Красноярск: Красноярскстат, 2006. – 40 с.
22. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие / А.С. Кусков.– Москва: Дашков и К, 2010. – 348 с
23. Лесник А.Л. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник для ВУЗов / А. Л. Лесник, И. П. Мащицкий, А. В. Чернышев. - Москва: Аспект Пресс, 2011.- 265с.
24. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для проф. Образования / И. Ю. Ляпина. - 2 - е изд., стер. - Москва: Академия, 2011. - 208 с.
25. Медлик С. А. Гостиничный бизнес: учебное пособие / С. А. Медлик. – Москва: ЮНИТИ, 2005. – 134 с.
26. Мусакин А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. / А.А.Мусакин – Санкт-Петербург : Питер, 2008. - 320 с.
27. Обзор российского рынка гостиничных услуг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marketcenter.ru/content/doc-2-11780.html>
28. Отель Hilton Garden Inn Красноярск. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hilton.ru/>
29. Официальный сайт Администрации Красноярска. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.admkrsk.ru/Pages/default.aspx>
30. Пять основных проблем, с которыми сталкиваются отели. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/article-217331/0/>
31. Рейтинг отелей Красноярска // Деловой квартал: сайт. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://krasnoyarsk.dk.ru/wiki/rejting-gostinic>
32. Сайт путешествий Трипадвизор. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tripadvisor.ru/>, свободный.
33. Тарасенок А. И. Инновационные инструменты продвижения туристических услуг: монография /А.И.Тараенок, Н. И. Кабушкин - Минск : БГЭУ, 2011. - 254 с.

34. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. / А. Д. Чудновский – Москва: Тандем. ЭКМОС, 1998. – 168 с.

[Изъяты приложения]

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Торгово-экономический институт
Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой



Т.Л. Камоза
«21» 06 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 «Гостиничное дело»

43.03.03.01 «Ресторанная деятельность»

Анализ рынка гостиничных услуг Советского района г. Красноярск

Руководитель  профессор, д. пед. наук Т.Л. Камоза

Выпускник  ГД-13-1 А.С. Афанаскина

Нормоконтролер  Т.Л. Камоза

Красноярск 2017