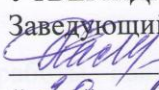


Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт  
Кафедра технологии и организации общественного питания

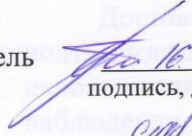
УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
 Камоза Т. Л.  
« 26 » 06 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

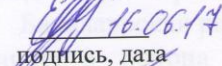
43.03.03 «Гостиничное дело»  
код и направление подготовки

43.03.03.00.01 «Ресторанная деятельность»  
профиль направления подготовки

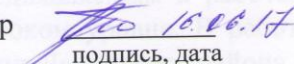
Анализ рынка гостиничных услуг Ленинского района г. Красноярск  
тема

Руководитель  16.06.17 доцент, канд. техн. наук  
подпись, дата должность, ученая степень

Т. Н. Сафронова  
инициалы, фамилия

Выпускник  16.06.17 ГД-13-2  
подпись, дата группа

Е.Н. Сими́на  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер  16.06.17  
подпись, дата

Т. Н. Сафронова  
инициалы, фамилия

Красноярск 2017

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа по теме: «Анализ рынка гостиничных услуг Ленинского района г. Красноярска» содержит 95 страниц текстового документа, 5 таблиц, 55 рисунков, 26 использованных литературных источников.

ЛЕНИНСКИЙ РАЙОН Г. КРАСНОЯРСКА, РЫНОК ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ, СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОСТИНИЦА, ХОСТЕЛ, АНАЛИЗ.

Целью бакалаврской работы является изучение, анализ и оценка всех предложений на рынке гостиничных услуг в Ленинском районе города Красноярска. В соответствии с поставленной целью решались следующие задачи:

- изучить типы и виды предприятий гостиничных услуг;
- провести краткий конкурентный анализ по каждому игроку рынка гостиничных услуг Ленинского района г. Красноярска;
- проанализировать и оценить размер, динамику роста рынка гостиничных услуг в Ленинском районе г. Красноярска;
- оценить удовлетворенность клиентов рынка гостиничных услуг в Ленинском районе г. Красноярска.
- сравнить данные по Ленинскому району с данными по Красноярскому краю в целом.

Объектом исследования в данной работе является рынок гостиничных услуг в Ленинском районе города Красноярска.

Предметом исследования – экономические отношения, условия формирования, развития и регулирования рынка гостиничных услуг в Ленинском районе г. Красноярска.

Методы исследования: анализ литературы и нормативно-правовых документов по теме исследования, наблюдение, опрос, интервью, сравнение, классификация

Результатом бакалаврской работы явился анализ гостиничного рынка Ленинского района г. Красноярска, разработка ряда рекомендаций по совершенствованию и улучшению гостиничной деятельности в Ленинском районе г. Красноярска.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	6
1 Теоретические основы гостиничного бизнеса .....	10
1.1 Нормативно-правовая база, регламентирующая гостиничную деятельность .....	10
1.2 История развития и современные тенденции гостиничного бизнеса в Российской Федерации .....	14
1.2.1 У истоков системы гостеприимства .....	14
1.2.2 Возникновение и развитие гостиных и постоялых дворов .....	15
1.2.3 Гостиницы во времена петровской России .....	16
1.2.4 Гостиницы дореволюционной России .....	18
1.2.5 Развитие гостиничного хозяйства в России после революции .....	19
1.2.6 Рост и расширение гостиничной индустрии .....	20
1.2.7 Гостиничное хозяйство России в 90-е годы .....	22
1.2.8 Тенденции развития рынка гостиничных услуг в Российской Федерации	23
1.3 Обзор рынка гостиничных услуг в городе Красноярске .....	25
1.4 Характеристика Ленинского района города Красноярска .....	28
2 Статистика гостиниц и других средств размещения в Ленинском районе города Красноярска .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3 Анализ рынка гостиничных услуг Ленинского района города Красноярска	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.1 Анализ гостиниц и других средств размещения Ленинского района города Красноярска .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.2 Анализ дополнительных услуг в гостиничных предприятиях Ленинского района города Красноярска .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

3.3 Анализ предприятий питания в гостиничных предприятиях Ленинского района города Красноярска.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	35
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	39

## ВВЕДЕНИЕ

Рынок в классическом понимании есть сфера товарного обмена, это территория, на которой происходит обмен товарами и услугами. Рынок можно рассматривать как систему экономических отношений производства с потреблением, всех звеньев общественного хозяйства, основывающихся на купле-продаже товаров, услуг, капиталов, рабочей силы, технологий и т.д.

Рынок гостиничных услуг — это совокупность всех предприятий, работающих в данной сфере. Это общественно-экономическое явление, объединяющее спрос и предложение для обеспечения купли-продажи гостиничных продуктов и услуг в определенное время и в определенном месте.

Выбранная тема является актуальной, так как Красноярский край, с его незабываемыми уголками природы, имеет огромный потенциал для формирования всех видов туризма и вследствие этого развития рынка гостиничных услуг. В Красноярском крае есть все, что требуется для активного отдыха и развития спортивного туризма: озера, морские заливы, горы, реки, пещеры, заповедники. Кроме этого в Красноярске ежегодно проводится экономический форум. Здесь, на красноярской площадке, уже традиционно обсуждают общероссийские тактические программы-минимум и стратегические программы-максимум, измеряемые годами.

Проведение универсиады в Красноярске в 2019 году на сегодняшний день является одним из самых обсуждаемых и долгожданных событий, к которым готовится Россия и российские регионы. Одним из главных факторов для проведения универсиады 2019 является налаженная гостиничная, транспортная и туристическая инфраструктура. Это необходимо для того, чтобы гости и участники универсиады могли с комфортом разместиться в гостиницах, а также познакомиться с туристскими возможностями того или иного региона. Учитывая, что Красноярск получил право на проведение Универсиады, это событие простимулирует развитие туризма в регионе в целом. Прежде всего,

это событие будет носить имиджевый эффект, который может привести, при использовании всего потенциала, к значительному росту туристского потока.

Актуальность темы дипломной работы связана со значительным распространением гостиничных услуг и заключается в необходимости изучения и анализа рассматриваемой области.

Объектом исследования в данной работе является рынок гостиничных услуг в Ленинском районе города Красноярска.

Предметом исследования - экономические отношения, условия формирования, развития и регулирования рынка гостиничных услуг в Ленинском районе г. Красноярска.

Основной целью дипломной работы стало изучение, анализ и оценка всех предложений на рынке гостиничных услуг в Ленинском районе города Красноярска.

Исходя из цели работы были поставлены следующие задачи:

- изучить типы и виды предприятий гостиничных услуг;
- провести краткий конкурентный анализ по каждому игроку рынка гостиничных услуг Ленинского района г. Красноярска;
- проанализировать и оценить размер, динамику роста рынка гостиничных услуг в Ленинском районе г. Красноярска;
- оценить удовлетворенность клиентов рынка гостиничных услуг в Ленинском районе г. Красноярска.
- сравнить данные по Ленинскому району с данными по Красноярскому краю в целом.

В ходе написания выпускной квалификационной работы были использованы следующие методы:

- анализ литературы и нормативно-правовых документов по теме исследования;

– метод наблюдения – это метод сбора информации путем непосредственного, целенаправленного и систематического восприятия и регистрации фактов и явлений в естественных или лабораторных условиях;

– метод опроса представляет собой способ получения информации об изучаемом объекте в ходе непосредственного (интервью) или опосредованного (опросник, анкета) общения экспериментатора и респондента, т. е. лица, отвечающего на вопросы исследователя;

– метод интервью представляет собой способ получения информации в процессе устной беседы;

– метод сравнения – это метод сопоставления двух и более объектов, выделение в них общего и различного;

– метод классификации – это разделение множества объектов на группы по определенным признакам.

Исследование рынка гостиничных услуг в Ленинском районе города Красноярска поможет оценить текущую ситуацию на рынке, определить основную целевую аудиторию гостиниц и других средств размещения в данном районе, оценить уровень конкуренции, определить потенциал развития рынка гостиничных услуг и разработать рекомендации по совершенствованию деятельности для гостиниц и других средств размещения.

Структура работы обусловлена предметом, целью и задачами исследования. Работа состоит из введения, трех глав и заключения.

Введение раскрывает актуальность, определяет степень научной разработки темы, объект, предмет, цель, задачи и методы исследования, раскрывает теоретическую и практическую значимость работы.

В первой главе представлены теоретические основы: история развития и современные тенденции развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации, общий обзор рынка гостиничных услуг в городе Красноярске и характеристика Ленинского района.

Во второй главе приводится статистика гостиниц и других средств размещения в Ленинском районе города Красноярска.



В третьей главе приводится анализ рынка гостиничных предприятий Ленинского района города Красноярска, дополнительных услуг и предприятий питания при средствах размещения.

В заключении приводятся выводы исследования по рассматриваемой теме.

## **1 Теоретические основы гостиничного бизнеса**

### **1.1 Нормативно-правовая база, регламентирующая гостиничную деятельность**

Гостиничная услуга – это организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всего времени пребывания в гостинице.

Гостиничная услуга состоит из основных и дополнительных услуг, которые предлагают потребителю при размещении и проживании в гостинице. В частности:

- Основные услуги – это объем услуг гостиницы (проживание, питание), которые введены в цену номера (места) и предоставляются потребителю согласно заключенному договору;

- Дополнительные услуги – услуги, которые не относятся к основным услугам гостиницы, заказывают и оплачивают потребители дополнительно согласно отдельному договору (например, услуги автостоянки, прачечной, сауны и др.) [25].

Самой главной и основной услугой в любой гостинице является размещение. Размещение – это предоставление минимального набора услуг для ночлега, включая санитарно-гигиеническое оборудование.

Для создания единого терминологического массива на русском языке, характеризующего понятия, используемые в туристской индустрии, Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. N 496-ст был утвержден и введен в действие ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения». В стандарте приведены определения употребляемых в туристской индустрии терминов, связанных с различными типами размещения и другими сопутствующими услугами.

Согласно ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения». В настоящее время выделяются следующие основные типы размещения [2]:

- гостиница, отель – предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг;

- гест хауз – предприятие, предоставляющее услуги питания (включая напитки). Гест хауз может предоставлять услуги средства размещения;

- гостевые комнаты – размещение в частном доме;

- пансион – предприятие, предоставляющее размещение с питанием. Обычно в пансионе предоставляется размещение с питанием на несколько дней, при этом услуги питания предоставляются в основном только проживающим;

- апаротель – гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров категории "студия" или "апартамент";

- комплекс апартаментов – предприятие, предлагающее размещение в номерах категории "студия" или "апартамент". Отличие "апаротеля" от "комплекса апартаментов" заключается в том, что в "апаротеле", как в любой гостинице, должна быть служба приема, а также оборудование для предоставления услуг питания (завтрак) и дополнительных услуг. В "комплексе апартаментов" соблюдение этих требований не является обязательным.

- сельская хижина – размещение в семье, в доме, расположенном в сельской местности, деревне или за ее пределами, в отдельной меблированной комнате. Хозяева проживают в том же доме. Имеется кухонное оборудование;

- хостел – предприятие, предоставляющее услуги размещения и питания, управление которым осуществляется некоммерческой организацией; проживание - в многоместных номерах, питание - с ограниченным выбором

блюд и/или наличие оборудования для самостоятельного приготовления пищи; предоставление дополнительных услуг, включая развлекательные и образовательные программы;

- база отдыха (туристская база) – предприятие, предлагающее размещение, а также возможности и соответствующее оборудование для занятия спортом и развлечений, рестораны и магазины;

- кемпинг – ограниченная территория с санитарными объектами, на которой располагаются шале, бунгало, палатки, автофургоны, автоприцепы, передвижные автодома, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автофургонов и пр.;

- мотель – гостиница с автостоянкой, предоставляющая услуги для размещения автомобилистов;

- курортный отель – средство размещения, расположенное на спа курорте и оказывающее на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов (например морской или минеральной воды), в том числе для предоставления на их основе процедур;

- сельские гостевые комнаты – частный дом в сельской местности, предоставляющий услуги размещения;

- ферм хауз – проживание в средстве размещения, расположенном на территории крестьянского (фермерского) хозяйства;

- постоялый двор – проживание в средстве размещения, расположенном на территории крестьянского (фермерского) хозяйства, предоставляющем размещение и питание. В отличие от «Ферм хауза», в постоялом дворе предоставляется не только проживание в средстве размещения, расположенном на территории крестьянского (фермерского) хозяйства, но и питание на основе блюд, приготовленных из продуктов, производимых в данном хозяйстве;

- горный приют – изолированный дом, расположенный в горной местности;
- шале, бунгало – отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием;
- сьюит отель – гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров высшей категории;
- бординг хауз – гостиница с длительным сроком проживания, расположенная в черте города. Такие гостиницы предназначены для лиц, приезжающих в длительные командировки;
- прогулочный корабль – плавучее средство, предназначенное для круизов по рекам и каналам, предлагающее услуги размещения и кухонное оборудование;
- автодом – автотранспортное средство со спальным/спальными местом/местами и кухонным оборудованием;
- жилой фургон-автоприцеп – передвижное жилье на автоприцепе;
- палатка – тканевое укрытие, разбирающееся и складывающееся для удобства транспортирования;
- детский оздоровительный лагерь – предприятие, предоставляющее размещение для детей, приезжающих для отдыха и оздоровления;

Во всех гостиницах и в большинстве других средств размещения номера разделяются на типы. Типы номеров различаются по уровню комфорта и количеству человек, которые могут в нем разместиться. Как правило, стоимость размещения зависит именно от типа номера. Типы гостиничных номеров представлены в таблице 1 [2].

Таблица 1 – Типы номеров

Тип номера	Описание
Одноместный номер	номер со спальным местом для одного человека
Двухместный номер «дабл»	номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе.

## Окончание таблицы 1

Тип номера	Описание
Двухместный номер «твин»	номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях.
Многоместный номер	номер со спальными местами на трех и более человек.
Семейный номер	номер, в котором возможно размещение трех и более человек.
Дормитори	многоместный номер с числом кроватей по числу проживающих которые необязательно относятся к одной определенной группе
Джуниор сьют	номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы.
Сьют	номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат со спальными местами и отдельными помещениями для отдыха/работы.
Апартамент	номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальными местами и отдельным, предназначенным для отдыха, помещением с кухонным уголком.
Студия	номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком.
Соединяющиеся номера	номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями.
Дуплекс	номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах.

## 1.2 История развития и современные тенденции гостиничного бизнеса в Российской Федерации

### 1.2.1 У истоков системы гостеприимства

Одним из важнейших понятий, которое используется в истории туризма и гостиничного бизнеса, является гостеприимство. Путешествия были бы

невозможны, если путникам негде было остановиться на ночлег и получить провизию. Гостеприимство имеет долгую историю, оно начинается с древнейшей традиции - преломлять хлеб со странниками. У разных народов мира складывались различные традиции и обычаи встречать гостей. Особенности бытовой культуры оказывают влияние на формирование гостеприимства как необходимой составляющей индустрии туризма.

Термин «гостеприимство» происходит от старофранцузского слова «hospice»(хоспис), что означает странноприимный дом. В бытовом смысле гостеприимство - это свойство характера человека, отличающегося радушием и хлебосольством, а также традиции встречи гостей в разных культурах. В контексте изучения туризма как раздела культуры - это собирательное название системы обслуживания людей, находящихся в путешествии, на отдыхе вдали от своего дома. Гостеприимство включает в себя такие важнейшие направления деятельности, как размещение и питание гостей, предоставление разного рода социокультурных услуг, в том числе развлекательных, проведение конференций, организация экскурсий.

Появление первых прообразов гостиниц и профессий по обслуживанию людей, останавливающихся на ночлег, связано с ранними периодами человеческой истории и отражает особенности и традиции бытовой культуры народов Древнего мира. В обычаях разных народов было широко распространено покровительство путникам, которое выступало формой защиты их личности и имущества [6, 22].

### **1.2.2 Возникновение и развитие гостиниц и постоялых дворов**

Прообразами гостиниц в России являлись постоялые дворы. Они появились на Руси в XIII веке после установления татаро-монгольского ига и назывались «ямами» (от слова «ям»). У татаро-монгол ямские станции, являлись с одной стороны, этапами для передачи и дальнейшего препровождения почты, а с другой – станциями для остановки должностных

лиц и курьеров. При значительной протяженности русского государства и малой плотности населения подобное заимствование оказалось весьма полезным. На ямских станциях путешественники могли получить ночлег, поменять или покормить лошадей. Как правило, они располагались вдоль важнейших транспортных артерий на расстоянии друг от друга в один конный переход. В XV веке завершилась централизация ямской службы, и был создан Ямской приказ, который создавал ямские станции, организовывал тяговую повинность и управлял ямщиками всей Руси. Одним из видов заведения, дававшего приют и обеспечивавшего необходимыми услугами приезжих в Россию купцов, был гостиный двор [9].

Гостиный двор – древнерусское название помещений преимущественно для оптовой торговли, отводившихся в городах первоначально только для иностранных или приезжих купцов-гостей. Образцами служили однородные учреждения на Западе. Особенностью гостиного двора, тоже заимствованной с Запада, было то, что купцы не только торговали в нем, но и жили. Таким образом, он получил характер иностранной колонии, пользовавшейся полной внутренней автономией относительно местных властей.

В позднее время гостиные дворы утратили свое первоначальное значение и превратились просто в центральные городские рынки, в торговые ряды, открытые для всякого рода купцов и обыкновенно лишенный какой бы то ни было автономной организации.

Наряду с гостиными дворами иностранных купцов с XVI века в Новгороде возникают гостиные дворы русских купцов из других земель. Известно о существовании Псковского и Тверского дворов, сведения о которых сохранились в писцовых и лавочных книгах конца XVI века, также в некоторых актовых материалах.

### **1.2.3 Гостиницы во времена петровской России**

С допетровских времен на Руси существовали особые документы – подорожные, которые выдавались каждому желающему отправиться в дальний



путь. В подорожной указывалось имя путешественника, цель поездки и маршрут следования. Без этого документа невозможно было ни получить лошадей, ни свободно передвигаться по территории Российской империи.

В период правления Петра I возрастает мобильность населения. На дорогах России в это время можно было встретить и роскошные кареты знати, запряженные большим количеством лошадей, и возки с менее состоятельной публикой, и простые телеги.

Для перевозки почты строились специальные почтовые тракты. Именно на них и стали появляться придорожные гостиницы. Первая такая гостиница была создана в 1715 году при почтовом ведомстве в Санкт-Петербурге. Эту дату принято считать началом официальной истории отечественного гостиничного хозяйства. Созданию сети придорожных гостиниц способствовал Указ Петра I «Об учреждении постоялых и гостиных дворов», изданный им в январе 1719 года. К концу XVIII столетия в России насчитывалось уже свыше 3 тысяч почтовых станций с гостиницами - тут можно было отдохнуть после дороги, поесть и поменять лошадей.

Социально-политические и экономические реформы, которые проводил Петр I в России, не могли не оказать заметного влияния на систему гостеприимства. Изменения, происходившие в ней, во многом были обусловлены стремлением ввести европейские стандарты, с которыми познакомились русские послы, купцы и молодые дворяне, получавшие по воле царя образование за границей. Да и сам Петр I во время своих зарубежных путешествий имел возможность лично изучить условия проживания и питания и услуги, предоставляемые гостям в европейских гостиницах и постоялых дворах. Все это заставило по-новому взглянуть на существующую в то время в России систему гостеприимства, основными элементами которой до правления Петра I были гостиные дворы и ямские станции [6, 22].

#### **1.2.4 Гостиницы дореволюционной России**

В России к XVIII в. существовало немало постоянных и гостиных дворов, которые в крупных городах выполняли различные функции, в них осуществлялась торговля, коммерческие и купеческие сделки. Многие гостиные дворы принимали гостей по национальному признаку. Так, в Москве существовали «английский», «греческий», «армянский», в Нижнем Новгороде, к примеру, были «немецкий», «голландский» дворы [18]. Развитие промышленного производства приводит к росту городов, численности их населения, а расширение торговых и других связей между российскими городами и губерниями оказывает благоприятное воздействие на развитие гостиничного хозяйства Российской империи. Во всех крупных городах к началу XIX в. существуют современные по тем временам гостиницы. С 1821 года действовало Положение, регламентирующее правила содержания гостиниц, ресторанов и трактиров. Гостиницы предоставляли не только услуги размещения, но и питания с широким набором блюд и напитков. Позднее был отменен запрет на музыку в ресторанах гостиниц. Строительство гостиниц шло быстрыми темпами. В Москве в 1818 году их насчитывается 7. В городе на улице Неглинной возводится фешенебельная гостиница «Европа», переименованная в годы советской власти в «Центральную». К началу XX века в одном только Петербурге гостиниц уже более 320, а в целом по России в 1910 году было более 4600 гостиниц, и это не считая постоянных дворов и трактиров с номерами [6, 22].

XIX и начало XX вв. оставили заметный след в истории развития индустрии гостеприимства в России. В этот момент были построены известные гостиничные предприятия, некоторые из них продолжают функционировать и в настоящее время.

### **1.2.5 Развитие гостиничного хозяйства в России после революции**

После революции большая часть гостиничного фонда была национализирована и передана в ведение местных органов Советской власти. Гостиница «Астория» в Санкт-Петербурге стала местом размещения Петроградского совета рабочих и крестьянских депутатов, в гостинице «Националь» в Москве расположилось правительство. Новая власть не стремилась развивать рыночные отношения, а доходы от гостиничной индустрии направлялись на развитие тяжелой промышленности.

Доставшийся в наследство от дореволюционной России гостиничный фонд в основном состоял из небольших гостиниц. Из-за нехватки жилья городские Советы депутатов трудящихся переселяли людей из трущоб в гостиницы, превращая их временно в жилые дома. Материальная база гостиниц была сильно изношена, сервис низким, а все вместе взятое выливалось в убыточность отрасли и необходимость дотировать ее из государственного бюджета.

В годы первых пятилеток был построен ряд крупных гостиниц в Москве, Ленинграде, Ростове-на-Дону, Свердловске и других городах. Среди построенных за этот период можно назвать ряд больших, хорошо оборудованных по тому времени гостиниц. Кроме того, много гостиниц было выстроено различными ведомствами и предприятиями.

Наряду со строительством крупных гостиниц значительное внимание уделялось также строительству небольших типовых проектов.

Гостиницы, построенные в этот период, были недостаточно благоустроенными.

Приказом НККХ РСФСР № 676 от 11.09.1939 г. был утвержден типовой устав гостиничного треста местного Совета. Гостиничный трест являлся самостоятельной хозяйственной единицей и действовал на принципах хозяйственного расчета. Этим же приказом НККХ утверждался типовой устав гостиницы, непосредственно подчиненной местному Совету. Согласно Уставу,

гостиница являлась самостоятельной хозяйственной единицей, действовавшей на принципах хозяйственного расчета. Гостиница пользовалась правами юридического лица, отвечала по своим обязательствам в пределах того имущества, на которое по действующим законам могло быть обращено взыскание.

Годы второй и третьей пятилеток характеризуются развитием строительства вообще и гостиниц в частности. Повышаются требования, как к благоустройству гостиниц, так и к художественному оформлению их интерьера [18].

### **1.2.6 Рост и расширение гостиничной индустрии**

В послевоенный период много гостиниц было построено в разных городах страны. В Москве были сооружены благоустроенные гостиницы: «Ленинградская» на Комсомольской площади на 500 мест, «Украина» на Дорогомиловской набережной на 1470 мест, «Советская» на Ленинградском проспекте на 160 мест.

В 1951 году началось строительство гостиниц для экскурсантов и участников ВДНХ. В Москве было выстроено около 60 корпусов. Это гостиницы «Ярославская», «Останкино», «Золотой колос» и др. В соответствии с общей направленностью послевоенных лет интерьерам гостиниц придавали дворцовую пышность.

Внешняя, показательная сторона архитектуры, изобилующая большими излишествами, отвлекала проектировщиков от главного назначения архитектурного сооружения.

Однако, наряду с недостатками, в архитектуре гостиниц послевоенного периода наметился ряд прогрессивных тенденций. Так, в высотных гостиницах «Украина» и «Ленинградская» в Москве вестибюль является главным элементом планово-объемной композиции первого этажа.

В 1960 году в СССР насчитывалось уже 1476 гостиниц с номерным фондом, рассчитанным на 137 тыс. человек.

Таким образом, уже к 1960 году по сравнению с 1954 номерной фонд гостиниц только Москвы вырос в 7, а число мест в нем в 8 раз. Были построены многокорпусные гостиницы с номерным фондом, содержащим большое количество мест: В таблице 2 представлен номерной фонд гостиниц Москвы в 1960 году.

Таблица 2 – Номерной фонд гостиниц в 1960 году

Наименование гостиницы	Количество мест
«Турист»	2400
«Ярославская»	2000
«Алтай»	2400
«Восток»	2400
«Украина»	600
«Южная»	630
«Урал»	600
«Золотой колос»	4000
«Заря»	3000
«Останкино»	1700
«Ленинградская»	500
«Пекин»	240
«Юность»	205
«Минск»	560

Большим событием явилось завершение строительства в 1967 году одной из самых крупных гостиниц в мире – гостиницы «Россия».

Наряду с гостиницами общего типа в стране велось интенсивное строительство ведомственных гостиниц, пансионатов, кемпингов, мотелей, туристических баз и лагерей.

Гостиничное хозяйство страны в этот период было крайне пестрым как по комфортабельности, так и по уровню сервиса.

Особенно благоприятную роль в развитии инфраструктуры гостеприимства сыграли крупные международные мероприятия, проведенные в СССР. В частности, для Олимпийских игр 1980 г. Гостиничное хозяйство страны в это время насчитывало более 7000 гостиниц общей вместимостью 700 тыс. койко-мест и было представлено разнообразными средствами размещения [18].

### **1.2.7 Гостиничное хозяйство России в 90-е годы**

Перестроечные процессы оказали негативное влияние на состояние гостиничного хозяйства в России. Сокращение туристских потоков привело к снижению спроса на гостиничные услуги, что, в свою очередь, повлекло сокращение числа гостиниц. С начала 90-х гг. наблюдается особенно резкое сокращение числа гостиниц и их загрузки. Основная причина – резкое сокращение централизованного финансирования гостиничного хозяйства. Во многих регионах страны четко проявилась тенденция убыточности гостиничного хозяйства. Основная часть гостиниц нуждается в реконструкции и обновлении материальной базы, поскольку они в настоящее время не соответствуют мировым стандартам.

В гостиничном бизнесе России крайне неравномерно начинается процесс воссоздания индустрии гостеприимства, восстановление утраченных связей между гостиничными предприятиями стран СНГ и Латвии. В 1992 г. была создана международная ассоциация туристских организаций «ЕвроАзия», цель которой направлена на восстановление разрушенных традиционных связей между отделениями «Интуриста» в области обслуживания иностранных туристов и организации зарубежных поездок для отечественных туристов.

На смену монополизированному гостиничному хозяйству с 1993 года в России стал складываться рынок гостиничных услуг. В гостиничном бизнесе

России принимает большое число предприятия с различными формами собственности: акционерные общества, совместные предприятия, муниципальные предприятия, ведомственные гостиничные предприятия и малые частные гостиницы и пансионаты. В 1995 году на территории России была введена единая система классификации по категориям от 1 до 5 звезд.

После стабилизации ситуации в стране, гостиницы из сферы планового хозяйства вновь стали переходить в частную собственность. В Россию пришли иностранные гостиничные сети, такие, как: «Radisson», «Marriott», «Swisshotel» и др [9].

### **1.2.8 Тенденции развития рынка гостиничных услуг в Российской Федерации**

Сегодня гостиничный бизнес – один из наиболее динамично развивающихся сегментов рынка. В крупные города приходят международные гостиничные сети, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы. Эксперты считают, что усиливающаяся с каждым днем конкуренция через несколько лет вынудит отельеров снижать цены и повышать качество услуг.

Большим толчком этому послужило активное развитие въездного и внутреннего туризма.

Российская Федерация обладает высоким туристско-рекреационным потенциалом. На ее территории сосредоточены уникальные природные и рекреационные ресурсы, объекты национального и мирового культурного и исторического наследия, проходят важные экономические, культурные, общественные и спортивные события. Во многих регионах представлен широкий спектр потенциально привлекательных туристских объектов и комплексов, пользующихся большой популярностью у российских и иностранных туристов. Дальнейшее развитие указанных объектов и комплексов невозможно без создания необходимой обеспечивающей инфраструктуры.

В настоящее время к ключевым тенденциям развития гостиничного бизнеса в России можно отнести:

1. Распространение сферы интересов гостиничного бизнеса на продукты и услуги, ранее предоставляемые предприятиями других отраслей (например, организации питания, досуга, развлечений, выставочной деятельности и др.).

2. Развитие демократизации гостиничной индустрии, способствующей повышению доступности гостиничных услуг для массового потребителя.

3. Усиление специализации гостиничного бизнеса, позволяющей более четко ориентироваться на определенные сегменты потребителей с учетом различных признаков.

4. Глобализация и концентрация гостиничного бизнеса.

5. Персонификация и индивидуализация обслуживания, полная концентрация на запросах и потребностях клиентов.

6. Образование международных гостиничных цепей.

7. Развитие сетей малых предприятий.

8. Широкое внедрение новых средств коммуникации и информационных технологий, в работу гостиничных предприятий.

9. Внедрение новых технологий в деловую стратегию гостиничных предприятий, в частности широкое использование сети Интернет с целью продвижения гостиничных продуктов и услуг.

10. Приток инвесторов в гостиничный бизнес, в том числе не связанных с ним.

11. Ускоренное развитие рынка гостиничных услуг в регионах.

Второго августа 2011 года правительство РФ утвердило федеральную целевую программу "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)", развитие которой позволит к концу 2018 года значительно повысить конкурентоспособность российского туристского рынка, а также удовлетворить потребности российских и иностранных граждан в качественных туристских услугах.



В результате выполнения мероприятий Программы туристско-рекреационный комплекс Российской Федерации получит существенное развитие, повысится качество туристских услуг, а также будет решена задача продвижения туристского продукта Российской Федерации на мировом и внутреннем рынках.

Совокупный эффект от реализации мероприятий Программы можно рассматривать как сочетание имиджевого, экономического, бюджетного, социального и экологического эффектов. Прогноз развития гостиничного сектора туристической отрасли представлен в таблице 3 [1].

Таблица 3 – Прогноз развития гостиничного сектора туристической отрасли в соответствии с Федеральной целевой программой «Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ (2011-2018годы)»

Наименование индикатора	Годы							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Площадь номерного фонда, тыс. м <sup>2</sup>	14421	14619	14927	15389	16159	17368	18908	21547
Количество койко-мест, тыс. ед.	1305	1321	1347	1385	1448	1548	1675	1893
Количество лиц, работающих в гостиницах, тыс.чел.	521	527	536	550	572	608	654	732
Объем платных услуг гостиниц, млрд.руб.	126	136	153	177	217	281	361	500

### 1.3 Обзор рынка гостиничных услуг в городе Красноярске

Согласно всемирному справочнику гостиниц «Booking.com» В городе работают 417 организаций гостиничного типа, в это число входят гостиницы высокого класса, апартаменты, мини-отели, хостелы, гостевые дома и другие средства размещения.

Стоимость гостиничного номера зависит от категории гостиницы и типа номера. Средняя цена размещения в стандартном номере 1725 рублей в сутки. Дешевле всего обойдется койко-место в хостеле – от 300 рублей в сутки.

На текущий момент под управлением международных марок работают 3 гостиницы – это Hilton Garden Inn, его открытие в январе 2014 года стало большим событием для гостиничного рынка города, Ibis и Novotel открытие которых состоялось в ноябре 2016 года на Театральной площади Красноярска. Комплекс из двух отелей построен вблизи мэрии, рядом с уже действующей гостиницей «Красноярск».

Основная часть гостиниц, открывшихся в последние несколько лет – это небольшие несетевые предприятия рассчитанные не более чем на 100 номеров, такие как «Soft\_hotel» (25 номеров), «Дом-Отель» (92 номера), «Купеческий» (19 номеров) и другие.

На данный момент большинство отелей не имеют официально подтвержденной категории исключение составляет только 5 гостиниц, что составляет всего 1.2 % от общего числа, из них 3 звезды имеют гостиницы «Красноярск», «Октябрьская», «Ibis», 4 звезды имеют «Hilton Garden Inn» и «Novotel». Отелей категории 5 звезд в городе нет. Категории гостиниц в Красноярске в процентном соотношении представлены на рисунке 1.

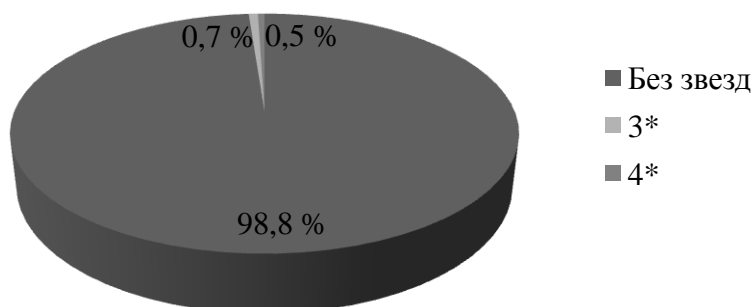


Рисунок 1 – Категории гостиниц в Красноярске

Заполняемость гостиниц обеспечивается в первую очередь деловыми туристами, их доля в общем количестве гостей составляет около 81 %, 4 % составляют молодожены, и 15 % туристы прибывшие с целью отдыха. Таким результатам способствует как рост деловой активности в Красноярске, так и недостаточная развитость в городе туристической инфраструктуры. Структура гостей по целям проживания представлена на рисунке 2.

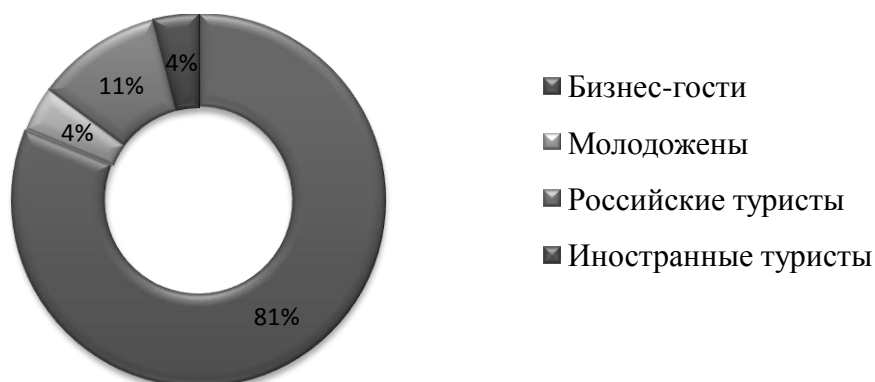


Рисунок 2 – Структура гостей по целям проживания

Наиболее интересными и часто посещаемыми гостиницами остаются гостиницы города Красноярск, расположенные в районах, с наиболее развитой инфраструктурой. Учитывается: близость к музейным и выставочно-деловым центрам, сети общественного питания, концертно-развлекательным центрам, транспортные развязки и т.д.

Это местоположение таких гостиниц как:

- «Сибирь» и «Hilton Garden Inn» в Советском районе г. Красноярск со стремительно развивающейся инфраструктурой;
- гостиница «Amaks», расположенная в центре правого берега с хорошей транспортной развязкой;
- гостиницы «Красноярск», «Ibis» и «Novotel» в центре города и встречающие деловых гостей прямо у городской администрации;
- «Soft\_hotel» расположенная в историческом центре города.

Средний уровень загрузки гостиниц составляет 60 %, при средней продолжительности проживания 2-3 дня. Среднее значение основных показателей представлено в таблице 4. Во время проведения в Красноярске крупных мероприятий, например, Красноярского экономического форума, загрузка гостиниц может достигать 90-100 %. Необходимо отметить высокую загрузку гостиниц в будние дни и спад - в выходные, что объясняется структурой туристического потока - большая часть туристов приезжает в город с деловым визитом в рабочие дни.

В период с 2007 года наблюдается ежегодный рост туристского потока в Красноярский край, в т.ч. и в кризисный период (2008-2009 гг.). В 2015 году

произошло снижение туристского потока на 11 % из-за замедления общей деловой активности в крае по причине финансового кризиса. Доля российских туристов в структуре туристического потока составляют более 90 %. В настоящее время вновь наблюдается увеличение туристического потока [23].

Таблица 4 – Среднее значение основных показателей

Показатели	Среднее значение
Средняя продолжительность пребывания, дней	2-3
Средний уровень загрузки, %	60%

Основные тенденции рынка гостиничных услуг Красноярск:

- строительство крупных гостиниц, в том числе и международных сетей (в преддверии Универсиады 2019);
- реконструкция гостиниц старой постройки. За последние несколько лет эта тенденция коснулась почти половины отелей советского периода и начавших работать после 2000-х;
- увеличение конкуренции;
- рост числа малых форматов – хостелов, мини-отелей, гостиниц в квартирах.

#### **1.4 Характеристика Ленинского района города Красноярск**

Ленинский район расположен на правом берегу могучей сибирской реки Енисей.

Правобережье Красноярск будто самой природой предназначено под строительство фабрик и заводов: просторная, ровная площадка, рядом могучая водная магистраль – Енисей. А по соседству еще и магистраль железнодорожная – Транссиб, связывающий край со всей страной.

Пустынной была в начале века местность, на которой спустя десятилетия выросли заводы, поселки Ленинского района Красноярск.

От самого берега Енисея начиналась равнина шириной два-три километра и длиной вниз по течению километров десять-двенадцать. Когда-то здесь проходило русло могучей реки, но со временем оно сдвинулось на север, а на его месте образовалось ровное плато [5].

Нечастые березовые колки, мелкие озера, поросшие камышом и осокой, в которых гнездились стаи уток, обширные болота с тучами комаров, а еще и песчаные дюны, возникшие здесь от сильных ветров, несущих пыль и песок. Таким было это место, где редкие охотники промышляли дичь и мелкого зверя.

Пересекали продуваемое ветрами пространство железная дорога, проложенная в самом конце прошлого века и тракт, по которому издавна уходили, гремя кандалами, каторжники еще дальше в Сибирь.

Старинных поселений было немного. Вдоль отрогов гор раскинулось старинное село Торгашино, а по берегу вдоль Енисея стояли избы двух казачьих селений – Верхних и Нижних Ладеек.

Ладейки – почти ровесники самого Красноярска. Когда-то они заслоняли путь к Красноярскому острогу, охраняли его от набегов местных племен. В этих селениях бережно сохранялись казачьи обычаи и традиции, среди которых и такая боевая забава, как взятие снежного городка, запечатленное на полотне великого живописца В.И. Сурикова. И именно в Ладейках, оказывается, эта игра бытовала очень долго, дошла до двадцатых годов нашего века.

Время перемен пришло сюда в конце двадцатых, в годы первых пятилеток, когда началось здесь строительство «Красмаша», бумажного комбината, а затем и гидролизного завода, аффинажного, ТЭЦ-1 и т. д. Именно данное обстоятельство и способствовало тому, что Указом Президиума Верховного Совета РСФСР от 28 августа 1942 года был образован Ленинский район Красноярска, а сам Красноярск превратился в мощный промышленный центр [4].

Сегодня в Ленинский район занимает территорию размером 58,44 кв.км., где расположилось 92 улицы. Численность населения составляет 148,3 тыс. человек.

### *Экономика*

Район по праву называют «промышленным». На его территории расположены такие предприятия как ГП «Красмашзавод», ОАО «Красноярский завод цветных металлов и золота имени В.Н. «Гулидова», ОАО «Красноярский шинный завод», ОАО «ЦБК», завод холодильников "Бирюса", КЗТИ, Арматурно-Сеточный завод и т.д. Кроме того в Ленинском Районе работают около 260 магазинов и торговых комплексов.

### *Транспорт*

– аэродром «Кузнецово»- место базирования самолетов малой авиации, находится на окраине Красноярска в нескольких километрах от черты города;

– автовокзал «Восточный» находится по адресу глинки 51г;

– пассажирское автотранспортное предприятие «Крас-Бус» Организация расположена по адресу: Красноярск, Томская, 41, . К основным направлениям деятельности можно отнести: пассажирские автотранспортные предприятия, заказ автобусов.

### *Образование*

В учебных заведениях района— от средних школ до Сибирского государственного аэрокосмического университета — учится около 25 тысяч школьников и студентов. В Ленинском районе находится 63 образовательных учреждения различных типов и видов.

– 20 школ, включая центр образования;

– 2 лицея;

– 4 гимназии;

– 35 детские дошкольных учреждения;

– техникумы - КрасГумЭкономТех, КрасМедТех;

– профессиональное училище №36;

– колледжи - Аэрокосмический колледж СибГАУ, Красноярский колледж радиоэлектроники, экономики и управления;

- университет - СибГАУ им. ак. М. Ф. Решетнёва;
- институт - НОУ ВПО СИБУП (Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»).

Таким образом, в настоящее время в образовательных учреждениях обучаются более 12,5 тысяч учащихся.

34 дошкольных образовательных учреждения в районе посещают 4600 детей в возрасте от 2 до 7 лет. В 2008 были открыты детский сад №88 и пристройка к школе №148. На протяжении четырех лет образовательные учреждения района участвуют в конкурсах в рамках Национального проекта «Образование».

В 2006, 2007 годах победителями конкурса стали лицей №3, гимназия №7, гимназия №11, школы №№54, 94, 146.

В 2008 году третий раз победителями признаны гимназия №7, школы №94, 146.

Сумма грантовой поддержки составила для каждого образовательного учреждения 1 млн. рублей. 2 года получает грант в размере 500 тысяч рублей гимназия №11.

Таким образом, если посмотреть динамику за последние года, школы района занимают лидирующие позиции среди школ города. На Всероссийский конкурс «Лучшие школы России» от территории Красноярского края ежегодно выдвигаются 4 образовательных учреждения, 2 года подряд среди конкурсантов школы района - школа №146, гимназия №7.

Премией Президента РФ за высокое педагогическое мастерство и значительный вклад в образование удостоены и педагоги района, учащиеся которых демонстрируют не просто лучшие результаты, а позитивную динамику учебных достижений, и которые активно представляют свой опыт.

Среди районов города в 2008 году Ленинский район занял 3-е место по количеству педагогов и образовательных учреждений, признанных победителями.

В рамках Краевой целевой программы «Дети» по итогам конкурса дошкольных образовательных учреждений победителями признавались дошкольные учреждения №№36, 276, 272, 249, центр развития ребенка №84. Победители получают по 300 тысяч рублей на каждое образовательное учреждение с количеством воспитанников более 120 [24].

### *Здравоохранение*

На территории района расположено:

- 6 больниц;
- 18 поликлиник;
- 19 лечебно-профилактических учреждений.

Также на территории района расположена известная далеко за пределами Красноярского края Городская клиническая больница № 20[17].

Сегодня в больнице более 60 специализированных клинических и параклинических отделений со штатом более 2,5 тысяч врачей, медицинских сестер, административно-хозяйственного персонала. Кадровый потенциал составляет: врачей – 361, с высшей квалификационной категорией – 149, I категорией – 42, II категорией – 32; медицинских сестер – 784, с высшей квалификационной категорией – 370, I категорией – 120, II категорией – 114.

Виды оказываемой медицинской помощи:

- стационаро-замещающая помощь (кардиология, офтальмология детская, ревматология, хирургия, гастроэнтерология, педиатрия общая);
- амбулаторно-поликлиническая помощь (кардиология, нефрология, пульмонология, ревматология, травматология и ортопедия, хирургия(общая), колопроктология, детская хирургия, акушерство и гинекология, инфекционные болезни, неврология, отоларингология, офтальмология, гастроэнтерология, нейрохирургия, торакальная хирургия, урология, педиатрия, детская эндокринология, эндокринология);
- стационарная помощь (пульмонология, нефрология, эндокринология, неврология, ревматология, общая хирургия, торакальная хирургия, нейрохирургия, травматология, ортопедия, урология,



оториноларингология, проктология, для беременных и рожениц, патология беременности, общая педиатрия, патология новорожденных (неонатология), кардиология, гастроэнтерология, патология раннего детства, хирургия детская, торакальная хирургия детская, инфекция детская, офтальмология, эндокринология детская, офтальмология детская, травматология детская, ортопедия детская, урология детская, нейрохирургия детская, пульмонология детская, нефрология детская, кардиоревматология детская, гастроэнтерология детская).

### *Культура*

В Ленинском районе работает 11 объектов физической культуры и спорта, 19 учреждений культуры. В районе работают три музыкальные школы, пять Дворцов культуры, открыт Выставочный зал Красноярской картинной галереи, пять библиотек.

В музыкальной школе № 6 начал своё восхождение к вершинам оперного искусства Дмитрий Хворостовский.

Среди известных людей, судьба которых так или иначе связана с Ленинским районом Красноярска, можно назвать: Виктора Петровича Астафьева, который в начале сороковых годов начал здесь свой трудовой путь сцепщиком вагонов на железнодорожной станции Базаиха (что впоследствии описал в своем рассказе "Соевые конфеты").

Спортивное мастерство оттачивали на стадионе "Енисей" многократные чемпионы СССР, России, Европы и мира - хоккеисты легендарного "Енисея": Сергей Ломанов, Юрий Лахонин, Виталий Ануфриенко и многие другие. А сегодня под руководством все того же Сергея Ломанова новые титулы и звания зарабатывают в честной борьбе уже их дети - Сергей Ломанов - младший, Иван Максимов и др.

Рисунок 55 – Средний чек в предприятиях питания при средствах размещения Ленинского района города Красноярска (руб.)

Из данных представленных на рисунке 55 видно что, средний чек по всем предприятиям общественного питания при гостиницах и других средствах размещения Ленинского района Города Красноярска составляет 463 руб. А именно 500 руб. составляет средний чек в кафе при гостинице «Ривьера», 400 руб. – в кафе при гостинице «Кедр», дороже всего гостям обойдется посещение ресторана при гостинице «Робин гуд» - 700 руб. Дешевле всего будет стоить обед или ужин в столовой при хостеле флигель – 250 руб.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В наше время гостиничная индустрия – это активно развивающаяся отрасль с высоким уровнем конкуренции.

Она тесно связана со степенью развитости делового туризма и отдыха.

Собственно, туристический бизнес не может существовать без гостиничных предприятий. Его развитие влечет за собой увеличение доли постоянных доходов и, как следствие, приводит к расширению перечня предоставляемых услуг, а главное, к повышению качества обслуживания.

В настоящей дипломной работе был изучен и проанализирован рынок гостиничных услуг Ленинского района города Красноярска.

Решение поставленных задач позволило сделать выводы и дать рекомендации.

В ходе анализа рынка гостиничных услуг Ленинского района города Красноярска было выявлено, что в данном районе находится 15 коллективных средств размещения, что составляет 9,5 % от общего числа по Красноярскому краю. Общее число организаций коллективных средств размещения в Ленинском районе на 10 тыс. чел. составляет 1,1, что на 0,3 меньше чем в целом по Красноярскому краю.

Общий номерной фонд в Ленинском районе составляет 406 номеров, что составляет 5,5 % от общего числа номеров в Красноярском крае. Общее число номеров гостиниц и других средств размещения в Ленинском районе на 10 тыс. чел. составляет 27,4 на 28,8 меньше чем в целом по Красноярскому краю.

В среднем на одно средство размещения в Ленинском районе приходится 23,9 номера, число номеров в Красноярском крае превышает это значение на 18,1.

Уровень загрузки в среднем по всем средствам размещения в Ленинском составляет 56 %, в общежитиях для приезжих этот показатель является самым высоким и составляет 80%, в хостелах 60%, в гостиницах – 51 %. Такой результат говорит о том, что туристы чаще всего заселяются в средства

размещения типа «Бординг хауз» - общежития для приезжих, следовательно, эффективность использования номерного фонда в этих предприятиях выше чем в хостелах и гостиницах.

Средняя продолжительность пребывания по всем средствам размещения в Ленинском районе составляет 13,5 дней, в гостиницах этот показатель составляет 3,5 дня, в хостелах – 22 дня, и самая высокая продолжительность пребывания гостей, а именно 60 дней, в общежитиях для приезжих.

Структура гостей по целям проживания в общем, по всем средствам размещения выглядит следующим образом: командированные – 63 %, местные жители с целью отдыха – 18,7 %, студенты – 9 %, молодожены – 2 %, другие цели – 7,3 %.

В среднем по всем средствам размещения количество обслуживающего персонала на 10 номеров в Ленинском районе составляет 2 человека.

Стоимость проживания в среднем составляет 1545 руб. в сутки, 6275 в месяц.

Средняя оценка средств размещения Ленинского района города Красноярска составляет 3,7 балла, самый высокий был по оценке гостей заслуживают хостелы, а именно – 3,9, гостиницы оценили в 3,8 балла, самая низкая оценка у общежитий для приезжих – 3 балла.

Ни у одного гостиничного предприятия Ленинского района нет свидетельства российской гостиничной ассоциации о подтверждении категории гостиниц.

Гостиницы Ленинского района не относятся к международным или российским сетям.

Собственный сайт, где гости могут заранее посмотреть, а в некоторых случаях и забронировать номер имеют 6 гостиниц, 2 гостиницы сотрудничают с всемирной системой интернет-бронирования отелей «Booking.com».

Среднее количество дополнительных услуг по всем коллективным средствам размещения составляет 4. Самый широкий спектр услуг

предоставляют хостелы – 6 услуг, меньше всего дополнительных услуг в общежитиях для приезжих – 1.

Самой востребованной услугой в гостиничных предприятиях Ленинского района является интернет Wi-Fi, этой услугой пользуется 100 % гостей, на втором месте завтрак – 87 %, также достаточно востребованными услугами являются стирка – 63 % и глажка – 60 %, гости приехавшие на собственных автомобилях часто пользуются услугами парковки – 61 % и автомойки – 60 %, 54 % гостей пользуются услугами бани и сауны, камера хранения и сейф – 40 %, заказ такси – 35 %, побудка – 15 %, трансфер и регистрация иностранных граждан – 10 %.

Предприятие питания есть только при 4 средствах размещения из 15, что составляет 27 %, а именно: ресторан с европейской кухней на 170 мест при гостинице «Бобин гуд», средний чек – 700 руб., кафе с русской кухней на 40 мест при гостинице «Ривьера», средний чек – 500 руб., кафе с русской кухней на 25 мест при гостинице «Кедр», средний чек – 400 руб., столовая с русской кухней на 30 мест при хостеле «Флигель», средний чек – 250 руб. В настоящее время для гостей открыто только 2 предприятия питания.

Уровень загрузки в среднем по всем предприятиям питания при гостиницах и других средствах размещения в Ленинском районе города Красноярска составляет 40 %, в кафе при гостинице «Ривьера» этот показатель является самым низким и составляет 20%, в кафе при гостинице «Кедр» и столовой при хостеле «Флигель» - 50 %, в ресторане при гостинице «Робин гуд» уровень загрузки составляет 40 %. Такой результат, при условии того что предприятия питания могут посещать не только гости проживающие в гостиницы, но и любой другой говорит о недостаточной эффективности работы предприятий питания.

В целях улучшения эффективности работы гостиничных предприятий в Ленинском районе Красноярского края хочется назвать ряд рекомендаций:

– Сделать упор на развитие предприятий типа «Бординг хауз» - общежития для приезжих, так как при самом большом проценте загрузки и

продолжительности пребывания, у этих предприятий самая низкая оценка, по мнению гостей и самый маленький набор дополнительных услуг.

– Для привлечения потенциальных клиентов очень важна реклама предприятий гостиничного сервиса, в этом может помочь создание собственных сайтов и сотрудничество с всемирными системами интернет-бронирования отелей, например «Booking.com».

– Также эффективным средством привлечения потенциальных клиентов будет являться разработка программ лояльности, на данный момент такие программы в гостиничных предприятиях Ленинского района отсутствуют.

– Необходимо расширение перечня дополнительных услуг во всех средствах размещения.

– В большинстве гостиниц необходимо пересмотреть кадровую политику, так как в среднем количество обслуживающего персонала на 10 номеров в Ленинском районе составляет 2 человека, что является недостаточным для обеспечения эффективного и непрерывного обслуживания гостей, так же необходимо повышение уровня квалификации персонала.

– Так как основная часть средств размещения является гостиницами «Эконом» класса с минимальным набором услуг, было бы целесообразно организовать гостиницы более высокого класса и уровня комфорта, возможно даже крупных гостиничных цепей, это обеспечило бы приток клиентов, и подняло общий статус района.

Таким образом, на основе проведенного анализа можно сказать, что гостиничная индустрия Ленинского района города Красноярск находится на среднем уровне по сравнению с Красноярским краем, в связи с этим имеет большой потенциал для развития как уже существующих средств размещения так и возведения новых.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. О Федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)» [Электронный ресурс]: постановление Правительства Рос. Федерации от 02.08.2011 №644 ред. от. 31.01.2017// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_118424/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_118424/)
2. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. – Введ. 01.07.2010. – Москва: Стандартинформ, 2010. – 20 с.
3. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова - Москва: Вершина, 2005. - 176 с.
4. Бердников, Л. П. Годы свершений и надежд: книга о делах и людях Ленинского района / Л. П. Бердников, В. В. Чагин, И. Н. Шаленков. - Красноярск: Платина, 1997. – 287с.
5. Бердников, Л. П. Наш рабочий район, 1942-2002: 60 лет Ленинскому району/ Л. П. Бердников – Красноярск: Платина, 2002. – 415 с.
6. База предложений посуточной аренды квартир коттеджей и гостиниц «Спити.ру» [Электронный ресурс ]: Хостел «Абрикос-city» - Балаково – Режим доступа: <https://krasnoyarsk.spiti.ru/hostel-98398>
7. База предложений турагенств «НГС туризм» [Электронный ресурс]: СВ отель, Красноярск – Режим доступа: <http://turizm.ngs22.ru/krasnoyarsk/objects/otel-sv-3463/>
8. Воронкова, Л.П. История туризма и гостеприимства: учебное пособие / Л.П. Воронкова - Москва: Фаир-пресс, 2004. - 304 с.
9. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие / Ю.Ф. Волков - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 352 с.
10. Гостиница «Золотой стрелец»: Красноярск – Режим доступа: <http://www.strelec2000.ru/hotel/>

11. Гостиница «Кедр»: Красноярск – Режим доступа: <http://www.otelkedr24.ru/>
12. Гостиница «Отдушина»: Красноярск – Режим доступа: <http://xn--80aaapu1adfxohf9d.xn--p1ai/gostinica/>
13. Григорьева, Р. З. Проектирование предприятий питания при гостиницах / Р. З. Григорьева, Т. В. Кленогина; Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. – Кемерово, 2002. – 90 с.
14. Гостиница «Ривьера»: Красноярск – Режим доступа: <http://www.hotel-riviera24.ru/>
15. Гостиница «Робин гуд»: Красноярск – Режим доступа: <http://www.robin-resto.ru/index/gostinica/0-4>
16. Завод цветных металлов «Красцветмет»: непрофильная деятельность, гостиница Красцветмета: Красноярск – Режим доступа: <http://www.krastsvetmet.ru/services/non-core-activities.html>
17. Красноярский краевой портал [Электронный ресурс]: городская клиническая больница № 20 им. И. С. Березина: Красноярск – Режим доступа: [http://krskplus.ru/dosie/org/gorodskaya\\_klinicheskaya\\_bolnica\\_20im\\_is\\_berzona](http://krskplus.ru/dosie/org/gorodskaya_klinicheskaya_bolnica_20im_is_berzona)
18. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания / Ю. Н. Борисова, Н. И. Гаранин, Ю. В. Забаев, А. И. Сеселкин - Москва: РМАТ, 2009 – 250 с.
19. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
20. Студенческая библиотека онлайн [Электронный ресурс]: Сущность и особенности гостиничных услуг – Режим доступа: [http://studbooks.net/17302/turizm/suschnost\\_osobennosti\\_gostinichnyh\\_uslug](http://studbooks.net/17302/turizm/suschnost_osobennosti_gostinichnyh_uslug)



21. Система онлайн-бронирования отелей «Booking.com»  
[Электронный ресурс]: Амстердам, Нидерланды - Режим досту

22. Сервис онлайн-дневников «Живой журнал» [Электронный ресурс]:  
Все об отелях и гостиничном деле. История гостиничного дела – Режим  
доступа: <http://hoteladvisor.livejournal.com/32450.html>

23. Серия обзоров «PRO миллионники» [Электронный ресурс]: Портал  
коммерческой недвижимости «Арендатор.ру»: Москва – Режим доступа:  
[http://www.arendator.ru/files/PRO\\_Krasnoyarsk.pdf](http://www.arendator.ru/files/PRO_Krasnoyarsk.pdf)

24. Свободная энциклопедия «Википедия» [Электронный ресурс]:  
Ленинский район (Красноярск) – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>

25. Управление Федеральной службы Государственной статистики по  
Красноярскому краю [Электронный ресурс]: Сведения о работе коллективных  
средств размещения в Красноярском крае за 2015 год – Режим доступа:  
[http://www.krasstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/krasstat/ru/statistics/krsnStat/](http://www.krasstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/krasstat/ru/statistics/krsnStat/)

26. Хостел «Флигель»: Красноярск – Режим доступа:  
<http://fligel24.ru/gostinica/>

