

УДК [338.488.2:640.41](470)

ББК 75.81

Г-56

*Гнездилова Виктория Вадимовна, магистрант Высшей школы бизнеса ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет»;*

*Рубан Дмитрий Александрович, Philosophiae Doctor, кандидат геолого-минералогических наук, доцент Высшей школы бизнеса ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет»; e-mail: ruban-d@mail.ru; тел.: 8(903)4634344*

**СТОИМОСТЬ И КАЧЕСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦАХ  
ЛАКШЕРИ-СЕКМЕНТА КРУПНЫХ ГОРОДОВ РОССИИ**  
(рецензирована)

*Анализ медианной стоимости размещения в гостиницах категорий 4\* и 5\* крупных городов России и воспринимаемого (оцениваемого самими клиентами) качества оказываемых ими услуг выявил значительное несоответствие этих параметров. Государство должно активно регулировать ценовую политику коллективных средств размещения и контролировать качество оказываемых ими услуг.*

*Ключевые слова:* гостиничное хозяйство, крупные города, лакшери-индустрия, средство размещения, стоимость услуг.

*Gnezdilova Victoria Vadimovna, a magister student of the High School of Business of the FSAEI HE “Southern Federal University”.*

*Ruban Dmitriy Alexandrovich, PhD, Candidate of Geological and Mineralogical Sciences, an associate professor of the Higher School of Business of the FSAEI HE “Southern Federal University”; e-mail: ruban-d@mail.ru; tel.: 8 (903) 4634344.*

**ACCOMMODATION COST AND QUALITY IN LUXURY-SEGMENT  
HOTELS OF THE CITIES OF RUSSIA**  
(reviewed)

*The analysis of the median cost of accommodation in 4\* and 5\* hotels in the cities of Russia and the perceived (evaluated by the clients themselves) quality of their services has revealed a significant inconsistency of these parameters. The state should actively regulate the price policy of collective accommodation facilities and monitor the quality of their services.*

*Key words:* hotel industry, large cities, luxury industry, means of accommodation, cost of services.

Происходящие в российском социально-экономическом пространстве изменения [1] требуют дополнительной настройки, а подчас и полной перенастройки соответствующих механизмов развития на региональном и муниципальном уровнях [2, 3]. Это относится и к отдельным направлениям деятельности, в качестве одного из которых может пониматься индустрия гостеприимства. Ее современное состояние, проблемы и перспективы последующего развития рассмотрены в работах М.В. Ефремовой и О.В. Чкаловой [4], Н.А. Зайцевой и др. [5], К.О. Камневой и М.В. Рожко [6], Н.А. Латушко и др. [7], В.Ю. Морозова и Ю.В. Мурашко [8], А.А. Понедельник и др. [9, 10], М.Ю. Шершевой и Е.Е. Полянской [11],

А.В. Шмытковой [12]. В качестве существенной проблемы многими экспертами называется высокая стоимость гостиничных услуг при их недостаточном качестве. Обоснованность такого утверждения заслуживает специального изучения. Целью настоящей работы является определение соотношения стоимости и качества размещения в гостиницах лакшери-сегмента крупных городов России. Важно понять, насколько это соотношение является корректным.

Обеспечение высокого качества оказываемых услуг, отвечающих цене последних, – важнейшая задача управления гостиницами [13]. Ее решение необходимо в т.ч. и для стимулирования спроса на эти услуги [14, 15]. В настоящей работе к лакшери-сегменту условно отнесены гостиницы категорий 4\* и 5\* (в частности, это видится оправданным с учетом стоимости размещения в таких гостиницах в сопоставлении с текущим уровнем благосостояния и финансовыми возможностями населения страны). Сведения именно о гостиницах именно этих категорий наиболее полно представлены в сети Internet. Под стоимостью в данном случае понимается цена за размещение в стандартном двухместном номере за 1 ночь (завтрак включен) в "низкий" сезон при бронировании за месяц. Воспринимаемое качество размещения определяется как средняя оценка клиентов оказанных им услуг по 10-балльной шкале. Стоимость и воспринимаемое качество размещения могут быть определены с помощью Internet-портала бронирования "Booking.com". К числу крупных городов отнесены населенные пункты с населением более 1 млн. чел, а именно Новосибирск, Екатеринбург, Нижний Новгород, Казань, Челябинск, Омск, Самара, Ростов-на-Дону, Уфа, Красноярск, Пермь, Воронеж, Волгоград. Средства размещения лакшери-сегмента наиболее многочисленны именно в таких городах. Москва и Санкт-Петербург исключены из анализа по причине очевидной специфики и, в частности, другого уровня развития гостиничного хозяйства в сравнении с прочими крупными городами России.

Методика исследования заключалась в следующем. С помощью вышеуказанного Internet-портала для всех гостиниц категорий 4\* и 5\* определялись изучаемые параметры. Далее рассчитывалась медианная стоимость размещения и медианная оценка качества оказанных услуг (по 10-балльной шкале) для каждого города. Далее вычислялся коэффициент парной корреляции, который указывает на наличие связи между параметрами.

Результаты расчетов показывают, что медианная стоимость размещения в гостиницах лакшери-сегмента крупных городов России изменяется в пределах от 3400 руб. до 6325 руб., однако чаще находится в интервале 5000-6000 руб. (табл. 1). Медианная оценка качества услуг изменяется от 8,4 до 9,3, чаще оказываясь в интервале 8,7-9,0 (табл. 1). Это означает, что при сравнительно высокой цене на гостиничные услуги качество их также высоко, однако лишь умеренно. Наиболее оптимальным с точки зрения потенциального потребителя видится соотношение стоимости и воспринимаемого качества размещения в гостиницах Красноярска и Волгограда (а также в чуть меньшей степени Челябинска и Воронежа), где медианная цена оказывается меньшей, а медианная оценка качества – большей (табл. 1).

Связь между стоимостью и воспринимаемым качеством размещения оказывается весьма различной в крупных городах России (табл. 2). В Омске, Воронеже и Уфе она отчетливо прямая, в Самаре – обратная, а в Перми и Казани по сути отсутствует. В целом,

чаще всего связь носит прямой характер, но выражена нечетко. Об этом свидетельствует преобладание значений коэффициента парной корреляции ниже 0,7 (часто ниже 0,5) (табл. 2). Вычисление этого коэффициента для медианной стоимости размещения и медианной оценки качества услуг (по данным табл. 1) дает также сравнительно небольшую величину – 0,51 (табл. 2), которая свидетельствует скорее о слабости связи. Отметим также, что в тех городах, где связь сильная и прямая, выборка данных не может считаться в должной степени представительной (табл. 1). Исключением является Воронеж, который и следует считать единственным примером корректного соотношения стоимости и качества размещения в гостиницах лакшери-сегмента.

Таблица 1 – Параметры размещения в гостиницах лакшери-сегмента крупных городов России

Город	Проанализировано вариантов размещения	Медианная стоимость размещения, руб.	Медианная оценка качества услуг
Новосибирск	14	5250	8,8
Екатеринбург	14	6250	8,8
Нижний Новгород	4	6275	8,9
Казань	14	6250	8,8
Челябинск	13	4450	8,9
Омск	3	4000	8,4
Самара	4	5700	8,8
Ростов-на-Дону	19	5000	8,7
Уфа	6	6325	9,1
Красноярск	9	5320	9,3
Пермь	7	3400	8,4
Воронеж	12	5100	8,9
Волгоград	10	4250	9,0

Таким образом, результаты предпринятого анализа подтверждают идею о том, что в российском гостиничном хозяйстве соотношение стоимости и качества размещения, как правило, далеко от корректного. Как можно увидеть, это относится даже к лакшери-сегменту. Это значительная проблема на пути развития отечественной индустрии гостеприимства. С одной стороны, существует явная дифференциация между городами по оптимальности этого соотношения с точки зрения потенциального потребителя гостиничных услуг. С другой стороны, большая цена на последние вовсе не обязательно означает их более высокое качество (и наоборот). Корректное соотношение (рост цены вместе с качеством) фиксируется лишь единично. Проблема заключается еще и в том, что наблюдаемое ценообразование в гостиницах отталкивает потенциальных клиентов своей необъективностью и неоднозначностью. Иными словами, потребители гостиничных услуг оказываются дезориентированными. Помимо прочего, это создает дополнительную проблему, связанную с закреплением негативного образа гостиничного хозяйства в массовом сознании.

Таблица 2 – Связь между стоимостью и качеством размещения  
в гостиницах лакшери-сегмента крупных городов России

Город	Значение коэффициента парной корреляции
Новосибирск	+0,37
Екатеринбург	+0,15
Нижний Новгород	+0,49
Казань	+0,10
Челябинск	+0,33
Омск	+0,99
Самара	-0,61
Ростов-на-Дону	+0,31
Уфа	+0,83
Красноярск	+0,78
Пермь	-0,06
Воронеж	+0,92
Волгоград	+0,65
В целом по крупным городам (по данным табл. 1)	+0,51

Вполне очевидно, что выявленная проблема не может решиться самопроизвольно, т.е. за счет лишь внутренних механизмов, действующих на рынке гостиничных услуг. Экспансивный рост этого рынка и, в частности, его лакшери-сегмента в крупных городах России в последнее десятилетие должен был сбалансировать политику ценообразования коллективных средств размещения. Однако даже если это и происходило, несоответствие стоимости и качества размещения, зафиксированное результатами настоящей работы, продолжает оставаться значительным. Более того, проблема должна решаться быстро, т.к. гостиничное хозяйство призвано обеспечивать развитие внутреннего туризма и деловой активности "здесь и сейчас". Следовательно, ждать нормализации ситуации за счет рыночных механизмов бессмысленно. В этой связи государство (федеральные, региональные, муниципальные органы) должно взять на себя функцию регулятора ценовой политики гостиниц. Это возможно путем как "жесткого" контроля за стоимостью оказываемых услуг, так и "мягкого" стимулирования, разъяснительной работы в бизнес-сообществе и т.п. Одновременно с этим должен быть усилен контроль за качеством оказываемых услуг, которое целесообразно оценивать по некоторым общенациональным стандартам с привязкой к воспринимаемому качеству. Размещение не должно стоить дороже, чем позволяет его качество.

По итогам настоящего исследования могут быть сделаны два основных вывода. Во-первых, соотношение стоимости и качества размещения в гостиницах лакшери-сегмента крупных городов России далеко от корректного и представляет собой проблему на пути развития отечественной индустрии гостеприимства. Во-вторых, видится необходимым деятельное участие государства в деятельности последней для регулирования ценовой политики коллективных средств размещения и усиления контроля за качеством оказываемых ими услуг.

### *Литература:*

1. Латушко Н.А. Императивы регулирования пространственного развития в условиях сжатия российского экономического пространства // Управление экономическими системами. 2016. №12. С. 49.
2. Носачевская Е.А., Шумахов Р.В. Стимулирование развития региональной экономики в современных условиях // Вестник экономики, права и социологии. 2016. №4. С. 73-76.
3. Латушко Н.А. Государственная региональная политика. Ростов-на-Дону: ДГТУ-Принт, 2016. 108 с.
4. Ефремова М.В., Чкалова О.В. Состояние региональных рынков гостиничных услуг в России // Экономический анализ: теория и практика. 2016. №3. С. 30-43.
5. Оценка профессиональных квалификаций сотрудников индустрии гостеприимства / Зайцева Н.А. [и др.]. Москва: Русайнс, 2016. 254 с.
6. Камнева К.А., Рожко М.В. Гостиничное хозяйство, как фактор развития внутреннего и въездного туризма в России // Экологический консалтинг. 2015. №2. С. 19-24.
7. Латушко Н.А., Гнездилова В.В., Рубан Д.А. Ценовая политика хостелов в крупных городах (на примере Юга России) // Вестник Уральского федерального университета. Сер. Экономика и управление. 2016. №4. С. 462-485.
8. Морозов В.Ю., Мурашова Ю.В. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации // Сервис в России и за рубежом. 2017. №3. С. 6-13.
9. Идентичность туристских дестинаций России как вызов для национальной безопасности / Понедельник А.А. [и др.] // Вестник Прикумского социального института. 2016. №2. С. 41-46.
10. Понедельник А.А., Соковнина Н.В., Рубан Д.А. Инвестиции в сферу гостеприимства как предпосылка будущей успешности регионов России в качестве международных туристских дестинаций // Вестник НГУЭУ. 2017. №2. С. 174-192.
11. Шерешева М.Ю., Полянская Е.Е. Развитие гостиничного бизнеса в регионах России // Финансы и кредит. 2016. №2. С. 37-45.
12. Шмыткова А.В. Основные тенденции развития средств размещения в России // Вестник Национальной академии туризма. 2017. №1. С. 24-27.
13. Печерица Е.В., Тестина Я.С. Система менеджмента качества гостиничных услуг. Санкт-Петербург: СПбГЭУ, 2016. 78 с.
14. Бурцева Т.А., Орлова Д.И. Оценка конкурентоспособности предприятия в сфере гостиничных услуг // Экономика и предпринимательство. 2015. №5-2. С. 450-454.
15. Орлова Д.И. Маркетинговые исследования потребительских предпочтений в сфере гостиничного бизнеса // Успехи современной науки и образования. 2016. №10. С. 147-150.

### *Literature:*

1. *Latushko N.A. Imperatives of regulation of spatial development in the conditions of the Russian economic space compression // Management of economic systems. 2016. No. 12. P. 49.*
2. *Nosachevskaya EA, Shumakhov R.V. Stimulation of the development of the regional economy in modern conditions // Bulletin of Economics, Law and Sociology. 2016. № 4. P. 73-76.*

3. *Latushko N.A. State regional policy. Rostov-on-Don: DSTU-Print, 2016. 108 p.*
4. *Efremova M.V., Chkalova O.V. The state of regional markets for hotel services in Russia // Economic analysis: theory and practice. 2016. № 3. P. 30-43.*
5. *Assessment of professional qualifications of employees of the hospitality industry / Zaitseva N.A. [and etc.]. Moscow: Rusains, 2016. 254 p.*
6. *Kamneva K.A., Rozhko M.V. Hospitality as a factor in the development of domestic and incoming tourism in Russia // Environmental consulting. 2015. № 2. P. 19-24.*
7. *Latushko N.A., Gnezdilova V.V., Ruban D.A. Pricing policy of hostels in large cities (on the example of the South of Russia) // Bulletin of the Ural Federal University. Ser. Economics and Management. 2016. № 4. P. 462-485.*
8. *Morozov V.Yu., Murashova Yu.V. Modern problems of development of hotel business in the Russian Federation // Service in Russia and abroad. 2017. №3. P. 6-13.*
9. *Identity of tourist destinations in Russia as a challenge to national security / Ponedelnik A.A. [and others] // Bulletin of the Prikumsk Social Institute. 2016. № 2. P. 41-46.*
10. *Ponedelnik A.A., Sokovnina N.V., Ruban D.A. Investments in hospitality sphere as a prerequisite for the future success of the Russian regions as international tourist destinations // Bulletin of NSUEM. 2017. № 2. P. 174-192.*
11. *Sheresheva M.Yu., Polyanskaya E.E. Development of hotel business in the regions of Russia // Finance and credit. 2016. № 2. P. 37-45.*
12. *Shmytkova A.V. Main trends in the development of accommodation facilities in Russia // Bulletin of the National Academy of Tourism. 2017. No. 1. P. 24-27.*
13. *Pecheritsa E.V., Testina Y.S. Quality management system of hotel services. St. Petersburg: SPbSEU, 2016. 78 p.*
14. *Burtseva T.A., Orlova D.I. Evaluation of the competitiveness of the enterprise in the sphere of hotel services // Economics and Entrepreneurship. 2015. № 5-2. P. 450-454.*
15. *Orlova D.I. Marketing research of consumer preferences in the sphere of hotel business // Advances in modern science and education. 2016. No. 10. P. 147-150*