

РАЗВИТИЕ МАЛОГО ОТЕЛЬНОГО БИЗНЕСА В ЕВРОПЕ**Логвина Е. В.**

Рассмотрены вопросы, связанные с развитием малого отельного бизнеса в Европе. Приведены страны с наибольшим числом мини-отелей гостиничной цепи «Small Luxury Hotels of the World», и т. д., автором рассмотрены гостиничные цепи малых отелей в европейских странах и сделаны выводы о том, что происходит рост и развитие малых отелей в Европе. Доказано, что в условиях современного рынка для организации бизнеса сферы услуг требуется дифференцированный подход, ориентированный на удовлетворение конкретных потребностей клиентов. Учет индивидуальных потребностей гостей и предоставление услуг высокого качества, способных удовлетворить потребителя, положены в основу стратегии современного малого гостиничного предприятия.

Розглядаються питання, пов'язані з розвитком малого готельного бізнесу у Європі. Наведені країни з найбільш кількістю міні-готелів готельної ланцюга «Small Luxury Hotels of the World», та інш.; автором також розглянуті готельні цепі малих готелів у європейських країнах та зроблені висновки, що відбувається зріст та розвиток малих готелів у Європі. Доведено, що в умовах сучасного ринку для організації бізнесу сфери послуг потрібно диференційований підхід, орієнтований на задоволення конкретних потреб клієнтів. Врахування індивідуальних потреб гостей і надання послуг високої якості, здатних задовольнити споживача, покладені в основу стратегії сучасного малого готельного підприємства.

Discussed the issues related to the development of the small hotel business in Europe. Given the country with the largest number of mini – hotels of the hotel chain «Small Luxury Hotels of the World», etc., the author discussed a hotel chain of small hotels in European countries and concluded, what s the growth and development of small hotels in Europe. It is proved that in today's market for the organization of business services sector requires a differentiated approach, focusing on the specific needs of customers. Taking into account individual needs of the guests and providing high quality services that can satisfy the consumer, as the basis for the strategy of modern small hotel enterprise.

Логвина Е. В.

канд. экон. наук,
доц. ФГАОУ ВО «КФУ
им. В. И. Вернадского»
vivat.log.1474@mail.ru

ФГАОУ ВО «КФУ им. В. И. Вернадского» – Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Крымский федеральный университет им. В. И. Вернадского», Таврическая академия, г. Симферополь.

УДК 631.162 (477.75)

Логвина Е. В.

РАЗВИТИЕ МАЛОГО ОТЕЛЬНОГО БИЗНЕСА В ЕВРОПЕ

В сфере туризма тесно переплетены интересы культуры и транспорта, безопасности и международных отношений, экологии и занятости населения, гостиничного бизнеса и санаторно-курортного комплекса. Таким образом, ставка на развитие туризма, а вместе с ним и предприятий гостиничной сферы, выгодна любому региону страны [1].

В условиях современного рынка для организации бизнеса сферы услуг требуется дифференцированный подход, ориентированный на удовлетворение конкретных потребностей клиентов. Учет индивидуальных потребностей гостей и предоставление услуг высокого качества, способных удовлетворить потребителя, положены в основу стратегии современного малого гостиничного предприятия. Современное малое коллективное средство размещения должно обладать такими качествами, как гибкость и адаптивность, способствующие эффективному управлению гостиничным предприятием и обеспечивающие удовлетворение потребностей гостей. В наибольшей степени условия для индивидуального обслуживания каждого клиента создаются в малых гостиницах, при этом перечень и качество предоставляемых услуг постоянно растут [2].

Установление уровня комфорта гостиниц в настоящее время лежит в основе более 30 систем классификаций. Уровень комфорта и качества оказываемой, а, следовательно, продаваемой услуги – это главнейший и решающий фактор, влияющий на определение класса гостиницы. В каждом отдельном государстве к пониманию уровня комфорта как критерия классификации подходят по-разному. Именно это обстоятельство, а также ряд факторов, обусловленных культурно-историческими и национальными традициями государства, препятствуют введению в мире единой классификации гостиниц [3].

Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем сертификации. Сертификация оказываемой услуги – процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая организация удостоверяет в письменной форме, что услуга соответствует установленным требованиям. Сертификация гостиничных услуг является одним из важнейших элементов системы управления качеством, дающих возможность объективно оценить уровень качества услуг, подтвердить их безопасность для потребителя. Устанавливая класс отеля, определяется уровень комфорта – главнейший фактор, влияющий на выбор и ожидания потенциального гостя. Качество предоставляемой услуги определяет соответствие средства размещения заявленному классу [1].

Целью статьи является анализ развития малого отельного бизнеса в европейских странах.

Первые в истории мини-отели появились в Праге. Это были домики, рассчитанные на нескольких человек. С самого начала в таких отелях кроме кровати не предоставляли никаких дополнительных услуг. Конечно, учитывая это, они не могли конкурировать с крупными гостиницами. Однако атмосферу тишины, уюта, спокойствия люди оценили по достоинству и у таких отелей быстро появились постояльцы. Вскоре формат «мини-отель» распространился далеко за пределы Чехии [4].

В странах Европы мини-отель давно и прочно завоевал свою нишу рынка и стал важной частью гостиничной индустрии. Интересно, что каких-то общемировых критериев, определяющих нормы для мини-гостиниц, нет. Сегодня в США мини-отель имеет до 150 номеров, в Европе – до 50. Европа с ее тесными границами и скромными размерами являет разительный контраст с гигантоманией США, где никого не удивят гостиницы на несколько тысяч номеров, теснящиеся на побережье Майами, во Флориде или в Лас-Вегасе. Располагаться отели могут

как в отдельно стоящих зданиях, так и в общежитиях, где выделяется этаж для гостей. Так, например, действует такое понятие, как «гостиница в гостинице», то есть в большом здании выделен этаж, который сдан в аренду. На этом этаже располагается «отель» с другим названием, другим персоналом, другими интерьерами, нежели основной отель [2].

Важно отметить, что большие и маленькие гостиницы в Европе перестали конкурировать друг с другом. Это легко объясняется тем, что крупные гостиницы класса «люкс» с ресторанами и казино рассчитаны на один круг клиентов, а практичные мини-отели – на другой.

В зависимости от традиций, культуры, вероисповедания, уровня социально-экономического развития, деловой активности, климата и других факторов малые гостиничные хозяйства в каждой стране имеют те или иные формы. Внутри одной страны также могут быть существенные различия. В Западной Европе, где размещение в отелях сравнительно дорого, распространены недорогие пансионаты и гостевые дома, которые пользуются популярностью среди путешествующей молодежи и бизнесменов [5].

Также преимуществом малых отелей является, возможность размещения в центре города. Возможно поэтому, малые отели так прижились в исторических городах Европы. Европейская индустрия гостиниц зависит от множества малых предприятий, которые помогают создавать уникальные продукты туризма и гостеприимства, с большим разнообразием форм, со своей неповторимостью и философией [6].

Небольшие комфортабельные гостиницы в виде сельских постоянных дворов успешно развиваются не только в США и Канаде, но и Восточной Европе, Азии, Южной Америке. И количество таких гостиниц возрастает ежегодно на 50 %. Именно их многие считают одной из разновидностей гостиниц будущего. Если говорить о высококлассных малых отелях, они также занимают значительную часть гостиничной индустрии, например в Париже их 600, а в Праге – 450. Малые средства размещения во многих европейских странах играют ключевую роль в расширении гостиничных мест во время проведения масштабных спортивных и культурно-массовых мероприятий. Например, многие футбольные болельщики в Западной Европе предпочитают размещаться в недорогих пансионатах [5].

Зарубежный опыт показывает, что малые гостиницы, дополняя крупные и средние гостиницы, в экономическом плане менее зависимы от изменения конъюнктуры рынка гостиничных услуг и имеют возможность быстрой ценовой переориентации. Объединение малых гостиниц в цепи с установлением единых стандартов обслуживания и централизованным (через управляющую гостиничную компанию) предоставлением гостиницам ряда услуг, в т. ч. по бронированию мест, материально-техническому обеспечению, безопасности и др., в значительной мере снижает издержки на управление и повышает рентабельность малых гостиничных предприятий, особенно с учетом вводимых административных и экономических механизмов поддержки малого бизнеса. Однако такое объединение приводит к большей кооперации и даже слиянию, подрывает конкурентоспособность небольших независимых компаний в индустрии гостеприимства [4].

Ярким примером объединения малых отелей является SLH (Small Luxury Hotels of the World) – это профессиональная ассоциация лучших мини-отелей мира, объединяющей 520 мини-отелей мира в 85 странах, принадлежность, к которой гарантирует высочайшее качество обслуживания, эксклюзивный уровень комфорта, уединенность и особую домашнюю атмосферу для гостей, а также уникальность оформления номеров и предлагаемых услуг на их территории, предназначенных для ценителей спокойного и респектабельного отдыха (рис. 1).

С момента основания организации в 1992 году, SLH стала в индустрии гостеприимства своего рода «звездой Мишлена» для отелей класса «люкс», которые стремятся не к массовому продукту, а к эксклюзивности и соответствуют самым высоким требованиям состоятельных путешественников. Тот факт, что членами SLH являются такие прославленные отели, как Hotel de Vendome в Париже, Stafford в Лондоне и Eden au Lac в Цюрихе, свидетельствует о высоком уровне требований к отелям, входящим в группу SLH.

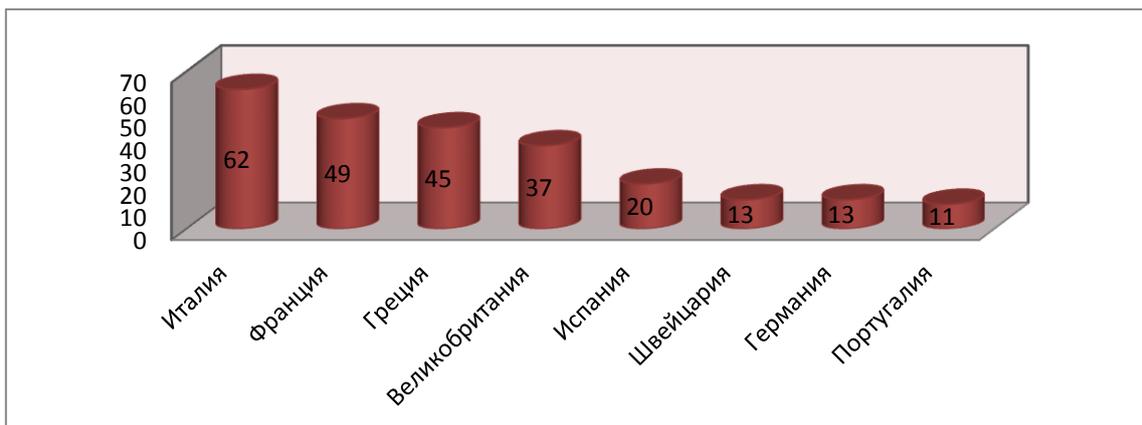


Рис. 1. Страны с наибольшим числом мини-отелей гостиничной цепи «Small Luxury Hotels of the World». Источник: составлено автором по [7]

Вступление в бренд SLH™ – это мировое признание индивидуального стиля и наивысших стандартов гостеприимства среди малых отелей. Для сотрудников отеля – это повод в дальнейшем развивать и поддерживать качество услуги гостеприимства на высоком уровне.

В 2007 году согласно независимому исследованию Luxury Brand Status Index, проводимому The Luxury Institute (Нью-Йорк), SLH™ был признан самым престижным брендом в мире, опередив таких традиционных лидеров, как InterContinental, Ritz Carlton, Four Seasons. Помимо признания лучшим брендом, SLH™ был также признан лучшим по соотношению цена – качество. В исследовании принимало участие более 1 600 путешественников, среднегодовой доход которых составляет около 3,3 миллиона долларов [7].

Другая известная сеть – «Small Elegant Hotels», которая объединяет 465 высококлассных небольших отелей в 55 странах мира. Отели этой цепи представлены на всех континентах, но основном сосредоточены в Европе и Северной Америке [8].

Самое большое число гостиниц находится в США (135 отелей), в Европе лидерами являются Греция, Швейцария, Австрия (рис. 2).

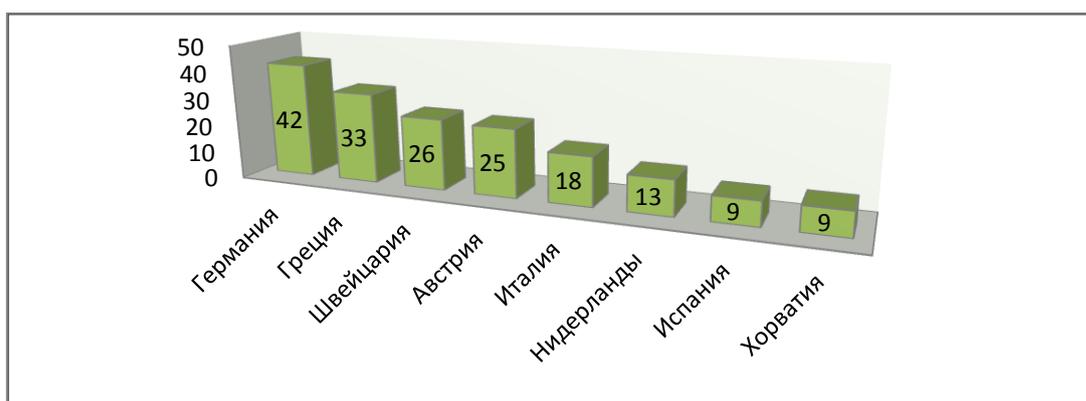


Рис. 2. Страны с наибольшим числом мини-отелей гостиничной цепи «Small Elegant Hotels». Источник: составлено автором по [8]

Количество средств размещения в Старом Свете раньше составляла пропорцию 60 к 40, т. е. 60 % постояльцев обслуживали крупные отели, 40 % потока – гарантированная доля малых форматов. В последние годы тенденция меняется в сторону увеличения числа и сейчас пропорция 46 к 54, т. е. 46 % – крупные гостиницы, 54 % – малые. Количество малых отелей неуклонно растет и на 2013 составляет около 150 тыс. Лидерами по количеству таких гостиниц является Италия, Великобритания, Франция, Австрия, Германия. Среднегодовая загрузка этих гостиниц составляет около 75 % [4] (рис. 3).

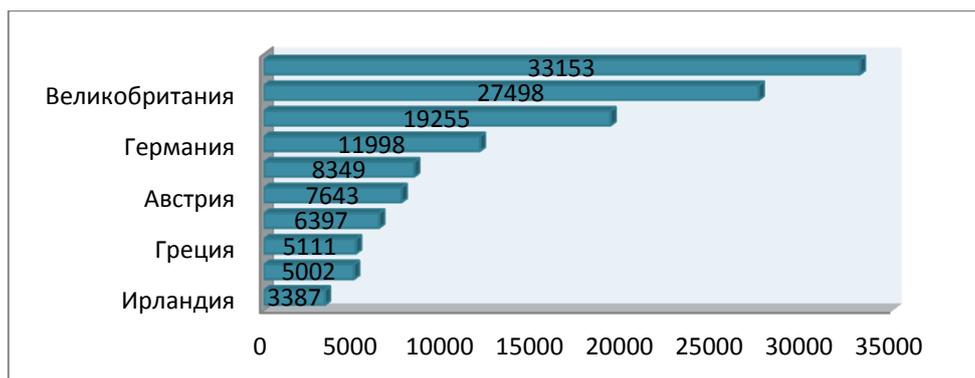


Рис. 3. 10 стран-лидеров Европы по количеству малых отелей [9]

Мини-гостиницы во Франции появились еще во времена раннего средневековья. Будучи одной из самых меркантильных наций на Земле, и видя, как через их страну к Святой земле и обратно мотаются крестоносцы, французы уже в XI веке смекнули, что, если обустроить специальные помещения для того, чтобы отнюдь не бедные (особенно на обратном пути из Иерусалима) рыцари могли поесть, попить, помыться да поспать, то на этом можно весьма неплохо заработать. Поэтому частные отели Франции можно смело считать ровесниками крестовых походов [5].

Франция, страна-лидер по количеству туристических прибытий, имеет большое количество малоформатных отелей. Данные средства размещения отличаются большим разнообразием. Во Франции находится 49 отелей, входящих в ассоциацию «Small Luxury Hotels of the World», которая имеет 520 отелей в 85 странах мира [10].

Общее количество мини-отелей во Франции около 20 тысяч [10]. Малые гостиницы распределены по территории Франции неравномерно. Наибольшее их количество сконцентрировано в центральном регионе Иль-де-Франс, также много отелей на Лазурном берегу Франции – это регионы Прованс и Лангедок-Руссильон. На востоке страны выделяется регион Рона-Альпы. Также значительное количество малых гостиниц наблюдается в Аквитании, Юг Пиреней.

Самый известный мини-отель сети SLH это отель «de Vendome». Этот пятизвездочный отель расположен на Вандомской площади в центре Парижа. «De Vendome» – одна из самых старых гостиниц Парижа, построенная в 1723 году. В отеле 29 номеров (19 номеров «люкс» и 10 апартаментов). Минимальная стоимость номера составляет 850 евро [10].

Италия является лидером Европы по количеству малых средств размещения. Здесь их насчитывается более 33 тысяч [11]. В этой стране наибольшее количество отелей (65), представляющих ассоциацию «Small Luxury Hotels of the World» [12]. Также по 18 итальянских гостиниц есть в сети «Small Elegant Hotels» и «Small Leading Hotels» [13].

Самый известный итальянский малый отель «The Inn and The View at the Spanish Steps», находится в центре Рима. Этот роскошный бутик-отель, расположен в здании 17-го века, имеет террасу на крыше с видом на Испанскую лестницу. На террасе красивый сад с оливковыми и лимонными деревьями. 30 номеров украшены великолепными тканями, антикварной мебелью и фресками на потолках, в некоторых номерах есть балконы. Стоимость номера начинается с 600 евро [12].

По территории страны гостиницы распределены практически равномерно. Самое большое количество представлено в центральном регионе Лацио, ведь только в Риме насчитывается около 2600 мини-отелей. Далее следует самая маленькая провинция, расположенная на северо-западе Италии – Валле-д'Аоста, имеющая более 3,5 тысяч гостиниц благодаря своим знаменитым горнолыжным курортам – Курмайор, Брэй-Червиния, Ла-Тюиль. Также можно отметить Сицилию и Тоскану.

Большой популярностью малые гостиницы пользуются и в Великобритании. На территории Соединенного Королевства на сегодняшний момент насчитывается приблизительно 27,5 тысяч мини-гостиниц [14].

37 из них представляют роскошную цепь малых отелей «Small Luxury Hotels of the World» и 7 в «Small Elegant Hotels» [15, 16]. Распределены данные отели по регионам страны крайне неравномерно. 74 % отелей находится в Англии, 14 % – в Шотландии, 9 % – в Уэльсе, 3 % – в Северной Ирландии.

Очень популярен в стране отель «The Capital Hotel & Apartments». «The Capital Hotel & Apartments» Этот четырехзвездочный семейный отель, расположенный в центре Лондона. Открыт в 1971 году. Здесь 49 номеров класса стандарт, полулюкс, делюкс. Стоимость двухместного стандарта от 600 евро. Ресторан гостиницы является одним из лучших рыбных ресторанов Лондона, награжден звездой Мишлена, а коктейль-бар имеет уникальный погреб с вином и виски. Каждый номер роскошно оформлен в индивидуальном английском стиле. Матрасы и простыни на кроватях из лучшего египетского хлопка, ванны комнаты мраморные [15] (рис. 4).

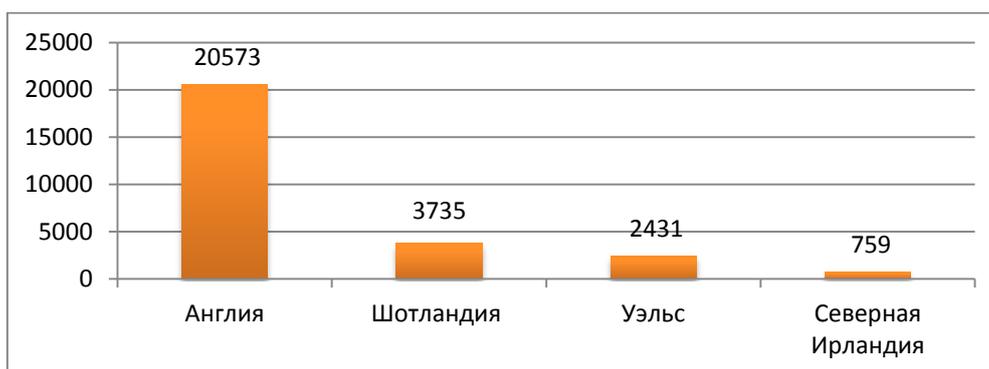


Рис. 4. Количество малых отелей Великобритании. Источник: [14]

Австрия – место для всех любителей горнолыжного туризма, поэтому малый отельный бизнес здесь развивается достаточно успешно. Этому благоприятствует 2 фактора:

- большое количество туристов;
- невозможность строительства крупных отелей в высокогорьях.

Общее количество мини-отелей в стране составляет более 7,5 тысяч. По сравнению с Великобританией и Италией этот показатель небольшой, но если сравнивать данные страны по площади, то выходит, что отелей в Австрии много. Высококласные австрийские отели также присутствуют в цепях «Small Luxury Hotels of the World» и в «Small Elegant Hotels». 9 и 25 гостиниц соответственно [17].

Самая большая концентрация отелей, конечно же, сосредоточена в Австрийских Альпах, это регионы Тироль, Зальцбург, Каринтия. Также много отелей в Вене (табл. 1).

Таблица 1

Количество мини-отелей по регионам Австрии

Регион	Количество отелей
Бургенланд	244
Вена	100
Верхняя Австрия	586
Зальцбург	1299
Каринтия	912
Нижняя Австрия	528
Тироль	2780
Форарльберг	504
Штирия	690
Австрия	7643

Самый известный пятизвездочный бутик-отель «Altstadt Vienna» находится в историческом центре Вены. 42 номера гостиницы расположены в пятиэтажном здании 19-го века. В 1998 году, одним из первых в стране, отель получил награду «Austrian Environmental Label for tourism». Это экологическая гостиница, которая берет на себя ответственность за сохранение окружающей среды. Еще отель славится большим количеством произведений искусства. Стены Altstadt Vienna украшают картины Гилберт & Джордж и Энди Уорхола. Стиль каждого номера уникален, он варьируется от классического модерна до декаданса. Здесь представлены номера класса стандарт, люкс, апартаменты. Стоимость номеров от 155 до 250 евро [17].

ВЫВОДЫ

Зарубежный опыт показывает, что малые гостиницы, дополняя крупные и средние гостиницы, в экономическом плане менее зависимы от изменения конъюнктуры рынка гостиничных услуг и имеют возможность быстрой ценовой переориентации. Ярким примером объединения малых отелей является SLH (Small Luxury Hotels of the World) – это профессиональная ассоциация лучших мини-отелей мира, объединяющей 520 мини-отелей мира в 85 странах, принадлежность, к которой гарантирует высочайшее качество обслуживания, эксклюзивный уровень комфорта, уединенность и особую домашнюю атмосферу для гостей, а также уникальность оформления номеров и предлагаемых услуг на их территории, предназначенных для ценителей спокойного и респектабельного отдыха. Количество средств размещения в Старом Свете раньше составляла пропорцию 60 к 40, т. е. 60 % постояльцев обслуживали крупные отели, 40 % потока – гарантированная доля малых форматов. В последние годы тенденция меняется в сторону увеличения числа и сейчас пропорция 46 к 54, т. е. 46 % – крупные гостиницы, 54 % – малые.

Количество малых отелей неуклонно растет и на 2013 составляет около 150 тыс. Среднегодовая загрузка этих гостиниц составляет около 75 %. Отечественный гостиничный бизнес в настоящий момент переживает немалые кардинальные изменения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Лойко О. Т. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебное пособие / О. Т. Лойко – Томск : Издательство ТПУ, 2005. – С. 84–89.
2. Мусакин А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А. А. Мусакин. – СПб. : Питер, 2008. – С. 132–139.
3. Шматько Л. П. Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие / Л. П. Шматько, Л. В. Жолобова. – Москва, Ростов-на-Дону : «МарТ», 2005. – С. 111.
4. Ульянов В. А. Малые гостиницы в индустрии гостеприимства / В. А. Ульянов. – М. : РИБ «Турист», 2000. – С. 25–26.
5. Рынок небольших гостиниц [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotel>.
6. Александров А. Гостиничный бизнес: как открыть малый отель [электронный ресурс] / А. Александров. – Режим доступа: <http://www.openbusiness.ru/html/hotel3.htm>
7. «Small Luxury Hotels of the World» [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.slh.com/>
8. «Small Elegant Hotels» [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.smallelegant-hotels.com/>
9. Мини-отели Европы [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tripadvisor.ru/Tourism-g4-Europe-Vacations.html>
10. «Small Luxury Hotels of the World» во Франции [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.slh.com/destinations/europe/france/>
11. Мини-отели Италии [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tripadvisor.ru/Tourism-g187768-Italy-Vacations.html>
12. «Small Luxury Hotels of the World» в Италии [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.slh.com/destinations/europe/italy/>
13. «Small Elegant Hotels» в Италии [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.smallelegant-hotels.com/map/Europe/italy.htm>
14. Мини-отели Великобритании [электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.tripadvisor.ru/Hotels-g186216-c2-United_Kingdom-Hotels.html
15. «Small Luxury Hotels of the World» в Великобритании [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.slh.com/destinations/europe/united-kingdom/>
16. «Small Elegant Hotels» в Великобритании [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.smallelegant-hotels.com/map/Europe/unitedkingdom.htm>
17. «Small Luxury Hotels of the World» в Австрии [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.slh.com/destinations/europe/austria/>