

ОЦІНКА РІВНЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ МЕРЕЖЕВИХ ГОТЕЛІВ М. ОДЕСИ

Галасюк С.С.

Канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри туристичного
та готельно-ресторанного бізнесу
Одеський національний економічний університет
svetlana.galasyuk@gmail.com

Дєткова А.Г.

Здобувач вищої освіти бакалаврського рівня
Одеський національний економічний університет
detkova.anna@gmail.com

Дослідження мережеских готелів, розташованих в м. Одесі, проводилось шляхом узагальнення інформації з пошукової системи Google, а також порталів Booking.com [1] і TripAdvisor [2], в яких визначаються зважені оцінки на підставі відгуків гостей. Параметрами, що брались до уваги при формуванні переліку досліджуваних готелів, стали такі:

- приналежність до складу однієї з національних готельних мереж;
- категорія «п'ять зірок»;
- організація готельного обслуговування – розміщення та харчування, а також додаткових сервісних послуг;
- дислокація – місто Одеса.

В якості готелів-конкурентів вибрані такі мережескі засоби розміщення:

- «Ribas Duke» готельної мережі Ribas Hotels Group – розташований за адресою: м. Одеса, пров. Театральний, 10 [3];
- «Alliance City Бутік Готель Каліфорнія» готельної мережі Optima Hotels & Resorts – розташований за адресою: м. Одеса, вул. Єврейська, 27 [4];
- «Premier Hotel Odesa» готельної мережі Premier Hotels and Resorts – розташований за адресою: м. Одеса, вул. Академічна, 2 [5];
- «Bristol Hotel Odesa» готельної мережі Vertex Hotel Group – розташований за адресою: м. Одеса, вул. Італійська, 15 [6];
- «IL Decameron Luxury Design Hotel» готельної мережі Maestro Hotel Management – розташований за адресою: м. Одеса, вул. Качинського, 10 [7];

Щодо готелів інших національних мереж України, то:

- Royal Hotels and SPA Resorts – припинила своє існування як мережа;
- Senator Hotels & Apartments – готелі мережі розташовані тільки в Києві;
- Black Sea Hotels Group – не має п'ятизіркових готелів у складі мережі;
- Business Regency Group – готель «UL» знаходиться на етапі будівництва, решта – 3-4 зіркові.

Рейтингові позиції мережеских готелів-конкурентів, представлені в табл. 1. Варто зазначити, що готель «Bristol» набув значних руйнувань під час ракетної атаки на м. Одесу 31.01.2025 р. і тимчасово не приймає гостей. Але він –

легенда одеського ринку готельних послуг, тому його рейтингові оцінки будуть враховані при аналізі готелів-конкурентів.

Розрахунок загальної зваженої оцінки проводився таким чином (на прикладі готеля «Ribas Duke»): $(9,6 \times 623 + 9,4 \times 518 + 9,0 \times 180) : 1321 = 9,4$ бали. При цьому оцінки, оприлюднені в Google і TripAdvisor, заздалегідь були помножені на 2, тому що в цих системах використовується 5-бальна шкала для оцінювання (на відміну від Booking.com, де вона 10-бальна). Перевага у визначенні максимальної суми балів віддано на користь 10-бальної системи, тому що її застосовують у Booking.com на підставі відгуків гостей, які реально проживали в цих готелях, а не просто користувались якимись з їх послуг.

Таблиця 1

Рейтингові позиції мережевих готелів м. Одеси, оприлюднені в мережі інтернет станом на 20.03.2025 р.

Найменування мережевих готелів	Значення показників на популярних ресурсах мережі інтернет							
	Booking.com		Google maps		TripAdvisor		Загалом	
	Зважена оцінка	Кількість відгуків	Зважена оцінка	Кількість відгуків	Зважена оцінка	Кількість відгуків	Зважена оцінка	Кількість відгуків
Ribas Duke	9,6	623	9,4	518	9,0	180	9,4	1321
Каліфорнія	9,2	547	9,0	890	8,0	241	8,9	1678
Premier Hotel	8,8	1015	9,4	680	9,0	31	9,0	1726
Bristol Hotel	9,5	236	9,4	2167	9,0	444	9,3	2847
IL Decameron	9,4	467	9,4	587	9,0	53	9,4	1107

Складено за джерелами [1; 2]

Аналіз відомостей табл. 1 свідчить, що:

– всі готелі мають середньозважені оцінки в діапазоні 8,9-9,4 бали, тобто демонструють відмінний рівень обслуговування (за винятком «Premier Hotel», в якого оцінка «добре» (8,8) за Booking.com);

– найпопулярнішим готелем за загальною кількістю відгуків (2847) виявився «Bristol Hotel», завдяки відгукам з Google maps, де його рейтинг вище, ніж на інших порталах;

– лідером серед готелів за Booking.com є готель «Ribas Duke», який отримав 9,6 бали.

Комплексний показник сприйняття готелю споживачем є оптимальним маркером якості надання послуг і містить всі головні критерії вибору клієнтом засобу розміщення. А в силу того, що портал Booking.com є одним із найбільш популярних сервісів бронювання в інтернет-просторі, то даний критерій можна вважати показником конкурентоспроможності засобів розміщення.

Складові оцінки якості надання послуг в мережевих готелях-конкурентах представлені в табл. 2 і свідчать, що саме готель «Ribas Duke»:

– є справжнім лідером практично за всіма показниками;

– розділяє перше місце з «Bristol Hotel» (9,9 бали) за показником «місце розташування»;

– разом з тим, посідає останнє місце за показником «рівень сигналу Wi-Fi» (8,7 бали).

Таблиця 2

Складові оцінки якості надання послуг в мережевих готелях м. Одеси

Критерії		Готелі-конкуренти				
		Ribas Duke	Каліфорнія	Premier Hotel	Bristol Hotel	IL Decameron
Кількість відгуків від гостей		623	548	1015	236	467
Бали за 10-ти бальною шкалою						
1	Чистота	9,7	9,3	8,9	9,6	9,5
2	Комфортність розміщення та надання послуг	9,8	9,3	9,0	9,6	9,5
3	Місце розташування	9,9	9,6	9,2	9,9	9,6
4	Зручності в номерах та на прилеглий території	9,6	9,1	8,8	9,5	9,3
5	Кваліфікація персоналу	9,7	9,4	8,6	9,6	9,5
6	Співвідношення «ціна/якість послуг»	9,5	9,1	8,3	9,1	9,2
7	Рівень сигналу Wi-Fi	8,7	8,8	8,9	9,1	9,2
Загальна оцінка за 10-бальною шкалою		9,6	9,2	8,8	9,5	9,4

Складено за джерелом [1]

Дослідження структури відгуків гостей мережевих готелів за інформацією порталу Booking.com представлено у табл. 3.

Таблиця 3

Структура відгуків гостей мережевих готелів м. Одеси

Найменування мережевих готелів	Кількість відгуків (од. / %)	Зокрема за складовими				
		Відмінно (9+)	Добре (7-9)	Задовільно (5-7)	Погано (3-5)	Дуже погано (1-3)
Ribas Duke	623	577	42	1	2	1
	100	92,6	6,6	0,2	0,4	0,2
Каліфорнія	548	441	83	18	3	3
	100	80,5	15,1	3,4	0,5	0,5
Premier Hotel	1015	776	168	34	17	20
	100	76,5	16,5	3,3	1,7	2,0
Bristol Hotel	236	208	22	6	0	0
	100	88,1	9,4	2,5	0	0
IL Decameron	467	411	45	7	2	2
	100	88,0	9,6	1,6	0,4	0,4
Загалом	2889	2413	360	66	24	26
	100	83,5	12,5	2,3	0,8	0,9

Підраховано за джерелом [1]

За кількістю відгуків серед досліджуваних мережевих готелів виділяється «Premier Hotel» (1015); їх приблизно у 2 рази більше, ніж у трьох його конкурентів, а в порівнянні з «Bristol Hotel» – майже у 5 разів. Однак цей заклад є аутсайдером за оцінкою «відмінно» (тобто обслуговування в ньому на

9-10 балів оцінили 76,5% гостей) та одночасно лідером за оцінками «погано» і «дуже погано» (3,7% у сукупності).

Найбільшу кількість оцінок «відмінно» отримав готель «Ribas Duke» (92,6%) – тобто переважна більшість гостей вважають, що цей заклад по-справжньому пропонує найвищий рівень сервісу. Також в нього й один з найнижчих показників за оцінками «погано» і «дуже погано» – 0,6% у сукупності. Найкращий результат з цього приводу демонструє «Bristol Hotel», в якого негативних відгуків немає взагалі.

Серед досліджуваних мережевих готелів середньозважена оцінка «відмінно» становить 83,5%, «добре» – 12,5%, «задовільно» – 2,3, «погано» – 0,8%, «дуже погано» – 0,9%. Через відмінний сервіс готель «Ribas Duke» має значно вищий показник за оцінкою «відмінно», ніж його середньозважене значення – 92,6% проти 83,5% відповідно.

Оцінки «погано» та «дуже погано» у мережевих готелях вважаються рідкістю, що характерно для п'ятизіркових закладів готельного господарства.

В табл. 4 проведено аналіз контингенту клієнтів готелів-конкурентів залежно від їх приналежності до таких груп, як «сім'ї» (родини), «пари», «друзі» та «бізнес-туристи».

Таблиця 4

Контингент гостей мережевих готелів м. Одеси

Найменування мережевих готелів	Кількість відгуків (од. / %)	Зокрема за складом учасників			
		Родини	Пари	Групи друзів	Бізнес-туристи
Ribas Duke	623	145	260	61	157
	100	23,3	41,7	9,8	25,2
Каліфорнія	548	89	222	50	187
	100	16,2	40,5	9,1	34,2
Premier Hotel	1015	331	377	108	199
	100	32,6	37,1	10,6	19,7
Bristol Hotel	236	57	95	13	71
	100	24,2	40,2	5,5	30,1
IL Decameron	467	95	211	46	115
	100	20,3	45,2	9,9	24,6
Загалом	2889	717	1165	278	729
	100	24,8	40,3	9,7	25,2

Підраховано за джерелом [1]

Згідно з даними табл. 4 можна встановити, що:

– серед споживачів саме група «пари» (40,3%) є найбільш лояльною до сервісу, надаваному в мережевих п'ятизіркових готелях. І це простежується по всіх досліджуваних закладах розміщення. Лідером є готель «IL Decameron» (45,2%), аутсайдером – «Premier Hotel» (37,1%);

– на другому місці знаходяться групи «бізнес-туристи» (25,2%) і «родини» (24,8%), що цілком відповідає інфраструктурі сервісу мережевих готелів, які

пропонують якісне обслуговування ділових заходів, а також надають послуги з біологічного відновлювання організму та занять спортом;

– найменшою за кількістю учасників є група «друзі» (9,7%). Але вона також займає певне місце – тобто кожен десятий споживач, що написав відгук, приїхав відпочивати саме в компанії друзів та знайомих.

З метою виявлення конкурентних переваг мережевих готелів-конкурентів в м. Одесі створено табл. 5.

Таблиця 5

Дослідження конкурентних переваг мережевих готелів м. Одеси

Показники	Найменування мережевих готелів				
	Ribas Duke	Каліфорнія	Premier Hotel	Bristol Hotel	IL Decameron
Готельна мережа	Ribas Hotels Group	Optima Hotels & Resorts	Premier Hotels and Resorts	Vertex Hotel Group	Maestro Hotel Management
Мінімальний тариф (2-місне розміщення), грн.	3600	3700	4400	5000	5150
Номерний фонд, од.	41	44	200	113	61
Типи номерів та їх кількість					
- стандарт	25	30	132	65	35
- напівлюкс	8	9	53	34	20
- люкс	8	3	15	14	5
- апартамент	0	2	0	0	1
Приміщення для надання послуг харчування					
- ресторан	1	1	2	1	2
- літня тераса, двір-патіо	1	0	1	0	1
- бар	1	1	2	1	1
Організація конференц-сервісу					
- кількість конференц-залів	3	1	1	4	1
- кількість банкетних залів	1	0	0	1	1
Організація послуг з біологічного відновлювання організму і спорту					
- басейн	1	1	2	1	1
- сауна, лазня, хамам	2	2	1	2	2
- тренажерний зал	1	1	1	1	0
- масажний кабінет	1	1	1	1	1
- салон краси	0	1	0	1	0
Транспортні послуги					
- трансфер	+	+	+	+	+
- оренда автомобілів	+	+	+	+	+
- автостоянка	+	+	+	+	+
- зарядна станція для електромобілів	0	+	0	0	0
Методи заохочення гостей					
- програма лояльності	0	+	+	+	0
- періодичні знижки	+	+	+	+	+
- тематичні подарунки	+	+	+	+	+

Складено за джерелами [3; 4; 5; 6; 7]

Таким чином, аналіз даних табл. 5 свідчить, що практично всі мережеві

готелі мають інфраструктуру та комплекс послуг, характерний для готелів категорії «п'ять зірок» за національним стандартом України ДСТУ 4269:2003.

Разом із тим, готелі відрізняються за деякими параметрами, серед яких:

- номерний фонд – за кількістю номерів лідирує «Premier Hotel» – 200 од., однак це не є його сильною стороною, тому що саме цей готель посідає останнє місце в загальному рейтингу серед конкурентів; а лідером є «Ribas Duke», який має лише 41 номер;

- більшість готелів мають номерний фонд в трьох основних категоріях – «стандарт», «напівлюкс», «люкс» (з різними варіаціями), і тільки два готелі пропонують поселення в номерах типу «апартамент» («Каліфорнія» і «Bristol Hotel»); однак відсутність номерів-апартаментів також практично не впливає на зниження загального враження від готеля [8];

- надання послуг харчування відбувається в ресторанах та барах при готелях; влітку деякі з них здійснюють обслуговування на відкритих терасах та внутрішніх двориках, розширюючи таким чином пропозиції власного ресторанного господарства;

- всі готелі займаються конференц-сервісом, використовуючи для цього конференц-зали, кімнати для переговорів, бізнес-кімнати і банкетні зали. Лідером за кількістю інфраструктурних одиниць для проведення ділових заходів є «Bristol Hotel», який має 4 конференц-зали; при цьому планування одного з них дає можливість його розподілу на чотири частини завдяки перегородкам;

- комплекс послуг з біологічного відновлювання організму і занять спортом можна отримати, відвідуючи басейн, сауну (лазню, хамам, римську парну тощо), масажний кабінет, тренажерний зал. Проте обслуговування в салонах краси є тільки в двох готелях – «Каліфорнія» і «Bristol Hotel»);

- при організації транспортних послуг (трансфер, оренда автомобілів, автостоянка тощо) тільки один готель («Каліфорнія») має в своїй структурі зарядну станцію для електрокарів;

- серед методів заохочення гостей програми лояльності представлені в трьох готелях – «Каліфорнія», «Premier Hotel» і «Bristol Hotel».

Список літератури

1. Сайт бронювання готельних послуг. URL: <http://www.booking.com>
2. Сайт планування туристичних мандрівок. URL: <http://www.tripadvisor.com>
3. Ribas Duke. URL: <https://www.hotel-duke.com>
4. Готель «Каліфорнія». URL: <https://hotelcaliforniaodessa.com>
5. Premier Hotel. URL: <https://odesa-hotel.phnr.com/ua>
6. Bristol Hotel. URL: <https://bristol-hotel.com.ua>
7. IL Decameron. URL: <https://ildecameron.com.ua>
8. Галасюк С.С., Дем'янчук К.Ф. Категоризація готелів України в контексті європейського досвіду. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». 2018. Вип. 32. С. 64-69.