

МАРКЕТИНГОВЫЙ АНАЛИЗ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ТУРИЗМА ГОМЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Е. Н. Карчевская, М. В. Паншина

*Гомельский государственный технический университет
имени П. О. Сухого, Беларусь*

Объектом настоящего исследования выступают предприятия инфраструктуры туризма (гостиничное хозяйство, предприятия питания, санаторно-курортное хозяйство) Гомельской области, анализ работы которых был проведен по результатам маркетинговых исследований.

Для оценки гостиничного хозяйства использовались следующие параметры: внешний вид здания гостиницы; внешний вид обслуживающего персонала; чистота номеров; оформление номеров; техническое состояние номеров; исправность работы техники; оснащение мебелью и инвентарем; наличие предприятий питания; наличие дополнительных услуг; наличие парковки; близость от остановок общественного транспорта; форма собственности; год введения в эксплуатацию; последний ремонт; номерной фонд; загрузка; списочная численность работников.

Проведенное исследование предприятий размещения позволяет сделать следующие выводы:

- Важным моментом в привлечении посетителей выступает внешний вид гостиницы, что, к сожалению, не всегда с положительной стороны характеризует гостиницы области. Более привлекательны гостиницы крупных городов: Гомеля, Мозыря, Жлобина.

- Посетители высказали пожелание необходимости обратить внимание на внешний вид обслуживающего персонала. Данный аспект не всегда с положительной стороны характеризует гостиницы области (Рогачев, Буда-Кошелево).

- Следует отметить, что санитарное состояние номеров гостиниц поддерживается в надлежащем состоянии. Наиболее привлекательными с этой точки зрения выступают номера гостиниц Жлобина, Гомеля, Светлогорска, Мозыря.

- Приходится констатировать, что оформление некоторых гостиничных номеров оставляет желать лучшего (Рогачев, Буда-Кошелево).

- Развитие научно-технического прогресса требует новых подходов к техническому оформлению номеров. Наиболее привлекательно техническое состояние номеров в гостиницах Жлобина, Мозыря, Гомеля.

- Проблемной для области является ситуация с поддержанием в технически исправном состоянии имеющейся в номерах бытовой техники (Буда-Кошелево, Рогачев, Калинковичи). Степень удовлетворения посетителей гостиниц области исправностью работы техники не превышает 30 %.

- Уют номеров обеспечивается отчасти за счет комфортной мебели (гостиницы Гомеля, Жлобина, Мозыря, Житковичского района).

- Необходимым условием развития гостиничного комплекса является наличие в нем предприятий питания. В целом по гостиницам области этот аспект развит на 90 %.

- Качество услуг гостиницы складывается как из основных, так и дополнительных услуг. При уровне реализации этого аспекта в целом по области в 20 %, выделяются гостиницы, имеющие значительно более высокий показатель (Мозырь, Житковичский район, Жлобин).

- Поскольку многие посетители предприятий размещения прибывают на собственном транспортном средстве, следует предусмотреть в пределах гостиничного комплекса наличие парковки (Буда-Кошелево, Рогачев, Калинковичи, Жлобин).

- Немаловажным в привлечении посетителей в гостиницу является ее местоположение. Установлено, что привлекают посетителей, прежде всего, те гостиницы, которые расположены в непосредственной близости от остановок общественного транспорта (Светлогорск, Мозырь, Жлобин).

Для оценки работы **предприятий питания** использовались следующие параметры: качество продуктов, частота их завоза; ассортимент; быстрота обслуживания; возможность оформления заказа навынос; доступность цен; соответствие цены и качества; наличие санузла и его состояние; чистота помещения; наличие кондиционера; возможность оплаты карточкой; наличие телефона, телевизора; срок введения в эксплуатацию; срок проведения последнего ремонта; количество залов; количество персонала; количество посадочных мест; загрузка; наличие дорожных стендов и указателей.

При анализе уровня качества услуг предприятий питания, как слабые стороны, выделены – узкий ассортимент предприятий, выступающих посредниками (кафе-бары); высокий уровень цен предприятий питания, предлагающих сложные в приготовлении и экзотические блюда; отсутствие или неудовлетворительное состояние

санузла в отдельных предприятиях; отсутствие возможности у потребителей производить оплату карточкой; отсутствие стационарного телефона, телевизора.

Как сильные стороны, выделены – высокий уровень качества продуктов питания (Жлобин, Мозырь, Гомель и Гомельский район, Добруш), что объясняется, прежде всего, налаженными производственными связями с поставщиками; насыщенный товарный ассортимент предприятий питания Мозыря, Гомеля и Гомельского района; быстрота обслуживания предприятий с низкой загрузкой и широким ассортиментом блюд, не требующих длительного приготовления; наличие возможности оформления заказа навынос; приемлемое соотношение цены и качества изделий предприятий Мозыря, Жлобина, Гомеля, Светлогорска, Добруша; поддержание обеденных залов в целом в хорошем состоянии; наличие кондиционера в помещениях; владение обслуживающего персонала иностранными языками.

В целом высоким качеством предлагаемых услуг питания отличаются предприятия Мозыря, Жлобина, Гомеля, Добруша, Житкович, что предопределяет возможность инвестирования средств в общепит этих городов.

Анализ показателей развития **санаторно-курортного хозяйства** позволил выявить следующие особенности:

- Предпосылками для формирования санаторно-курортного хозяйства выступают благоприятные природно-рекреационные ресурсы Гомельской области.
- Наиболее перспективными районами развития отрасли являются Гомельский, Рогачевский, Светлогорский. Однако состояние материально-технической базы санаторно-курортных учреждений и, в первую очередь, экологическая обстановка области позволяет сделать выводы о местной значимости функций санаторно-курортного хозяйства. Размещение объектов санаторно-курортного хозяйства связано с наличием санаторно-оздоровительных природных ресурсов и получило развитие в районах с наименьшим радиоактивным загрязнением, преимущественно в пригородной зоне.
- Благоприятно отражается на уровне спроса на санаторно-курортные услуги удовлетворенность подавляющего большинства посетителей (70 %) качеством предоставляемых услуг и стремление в дальнейшем посещать санаторно-курортные учреждения.
- Сдерживающим фактором в привлечении посетителей в санатории-профилактории являются низкий уровень обслуживания персонала, узкий ассортимент и неудобный график питания, дороговизна, недостаточно разнообразная лечебная база и несоответствие графику работы предоставляемых услуг, неудовлетворительная система отопления, малопривлекательный интерьер, неудобство проезда к санаторию.