

## Методика конкурентного анализа московских отелей люксового сегмента

### Methodology of competitive analysis of Moscow luxury hotels

*Мачикина М. Д., Федорченко П. С.*

*M.Machikina, P. Fedorchenko*

Данная статья посвящена особенностям применения ключевого метода маркетингового анализа - анализ конкурентов. В качестве объектов сравнения автор выбрал пятизвездочные сетевые гостиницы в г. Москве. Сравнительный анализ был проведен по ряду важнейших признаков, способных объективно выявить конкурентные преимущества отелей. В заключении обоснована роль и необходимость применения анализа конкурентов при проведении маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.

This article is devoted to the features of the application of the key method of marketing analysis - competitor analysis. As objects of comparison, the author chose five-star chain hotels in Moscow. Comparative analysis was carried out on a number of key features that can objectively identify the competitive advantages of hotels. In conclusion, the role and necessity of using competitor analysis in conducting marketing research in the hospitality industry is substantiated.

**Ключевые слова:** маркетинговые исследования, анализ конкурентов, конкурентные преимущества, индустрия гостеприимства.

**Key words:** marketing research, competitor analysis, competitive advantages, hospitality industry.

Основой любой маркетинговой стратегии гостиничного предприятия является анализ конкурентов или составление compset.<sup>1</sup> Каждое гостиничное предприятие должно постоянно следить за действием своих конкурентов,

---

<sup>1</sup> Список конкурентов, отобранных по определенным признакам.

чтобы знать как они развиваются, чтобы не потерять свои позиции на рынке. Гостиницы, входящие в данную подборку, могут быть разделены по нескольким критериям. К примеру, маркетинговые специалисты анализируют ценовую политику и услуги гостиничных предприятий, располагающиеся в одном регионе или рядом с друг другом, чтобы понимать, какие цены на услуги актуально предлагать потенциальным потребителям (гостям). Данный процесс называется конкурентная разведка и предполагает регулярный мониторинг действий конкурентов.

Основные шаги конкурентного анализа:

- выявление проблемных зон в работе гостиниц;
- анализ слабых и сильных сторон конкурентов на рынке, для того чтобы выстроить дальнейшую стратегию развития;
- выявления интересных позиций ассортимента услуг и продуктов для дальнейшего усовершенствования своего ассортимента;
- определение конкурентных преимуществ и изучение ценовой политики конкурентов.

### **Направление исследования: анализ конкурентов**

Объект исследования: гостиницы категории 5 звезд на территории Москвы. Ценовая политика гостиницы должна соответствовать рынку, цены на услуги не должны быть завышены или занижены. Также критериям для сравнения гостиниц может быть их категория. В данной статье предлагается анализ основных конкурентов гостиниц высшей категории 5 звезд. Следует отметить, что из-за преобладания на рынке гостиниц 3 звезды, количество маркетинговых исследований, посвященных средствам размещения высшей категории недостаточно.

Программа маркетингового исследования, приведенного в данной статье включает в себя:

1. Составление compset, в который входят сетевые гостиницы высшей категории, находящиеся в Москве.

2. Сравнительный анализ гостиниц (таблица 1).
3. Сравнительный анализ рейтинга гостиниц, выбранных критериев на Яндекс. Картах.
4. Выводы на основе проведенного конкурентного анализа.

Такой анализ проводится маркетологами гостиницы или приглашенными специалистами агентств по маркетинговому аудиту.

Задачи анализа:

- ✓ Проанализировать ценовую политику отеля с учетом уровня рыночных цен.
- ✓ Расширить предлагаемый спектр услуг.
- ✓ Улучшить сервис.
- ✓ Выявить и удовлетворить потребности гостей, которые не были удовлетворены в гостиницах, входящих в compset.

Ниже представлены гостиницы 5 звёзд на территории Москвы, основная целевая аудитория которых vip-персоны, то есть основной сегмент – премиум для отелей:

- Four Seasons Hotel Moscow 5 \*;
- Lotte Hotel Moscow 5\*;
- The Carlton Moscow 5\*;
- Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park;
- Swissotel Красные Холмы.

Таблица 1.

### Сравнительный анализ отелей – конкурентов.

Признаки для сравнения	Four Seasons Hotel Moscow 5*	Lotte Hotel Moscow 5*	The Carlton Moscow 5*	Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park	Swissotel Красные Холмы
Расположение	г. Москва, Охотный ряд, 2	г. Москва, Новинский бул.,8, стр. 2	г. Москва, Тверская, 3	г. Москва, Ленинградский просп.,36, стр. 33	г. Москва, Космодамианская наб.,52, стр.6

Признаки для сравнения	Four Seasons Hotel Moscow 5*	Lotte Hotel Moscow 5*	The Carlton Moscow 5*	Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park	Swissotel Красные Холмы
Номерной фонд	180 номеров	300 номеров	332 номера	298 номеров	236 номеров
Рейтинг на картах	Яндекс.Карты (5.0), 2Gis (4)	Яндекс.Карты (5.0), 2Gis (4.6)	Яндекс.Карты (5.0), 2Gis (4.3)	Яндекс.Карты (5.0), 2Gis (4.5)	Яндекс.Карты (5.0), 2Gis (4.5)
Площадки для продвижения (сайт, социальные сети)	Официальный сайт, группа ВКонтакте неактивна, TG-канал отсутствует	Официальный сайт, группа ВКонтакте неактивна, Есть TG-канал: <a href="https://www.t.me/lottehotelmoscow">https://www.t.me/lottehotelmoscow</a>	Официальный сайт, группа ВКонтакте отсутствует, Есть TG-канал: <a href="https://t.me/carltonlover">https://t.me/carltonlover</a>	Официальный сайт, группа ВКонтакте активна: <a href="https://vk.com/hyattregencymoscowpetrovskypark">https://vk.com/hyattregencymoscowpetrovskypark</a> Есть TG-канал: <a href="https://t.me/hyattregencymoscow">https://t.me/hyattregencymoscow</a>	Официальный сайт, группа ВКонтакте активна: <a href="https://vk.com/swissotelmoscow?from=search">https://vk.com/swissotelmoscow?from=search</a> TG-канал отсутствует
Услуги	Основные (проживание, питание), Конференц-услуги, подарочные сертификаты, услуги консьержа, парковка, магазины на территории	Основные (проживание, питание), Конференц услуги, Проведение консультаций и свадебных мероприятий, Спа и Фитнес, Центр красоты Aldo Coppola, подземная парковка, онлайн магазин The Shop by Lotte Hotels, проживание с животными	Основные (проживание, питание), конференц услуги, подарочные сертификаты, свадебные торжества, бальный зал, услуги личного дворецкого и флориста, выездной кейтеринг, спа зона (Спа-люкс и Клубная карта), услуги встреч и проводов в аэропорту, проживание с животными	Основные (проживание, питание), конференц услуги, свадебные мероприятия, проживание с животными, парковка, услуги спа и фитнес центра,	Основные (проживание, питание), конференц услуги, банкеты, спа-салл Piurovel&Sport, фитнес-центр, подарочная карта

Признаки для сравнения	Four Seasons Hotel Moscow 5*	Lotte Hotel Moscow 5*	The Carlton Moscow 5*	Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park	Swissotel Красные Холмы
Программа лояльности и дисконтные программы		Lotte Hotel Rewards (Начисление баллов от 4% до 10% от суммы расходов) Booker Club для юридических лиц	The Carlton Elite (повышение категории номеров; комплиментарный завтрак в Sartoria Lamberti со статусом Ambassador)	Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park (-10% скидка; Welcome drink voucher; сладкий комплимент в номер)	All-Accor Live Limitless (скидка до 10% в более чем 3 000 отелей; эксклюзивные преимущества; шопинг у партнеров; Limitless Experiences: онлайн-шопинг)

Исходя из данных в таблице, можно сделать вывод, что конкурентоспособность отелей зависит от многих факторов и в том числе от обратной связи (отзывов гостей), наличие программы лояльности и рейтинга на гео-сервисах. Несмотря на высокую категорию отелей и их премиальное позиционирование, у отеля Four Seasons рейтинг на картах 2Gis самый низкий, возможно, это связано с отсутствием у отеля продуманной программы работы с рейтингами.

В условиях современного рынка очень важно получать и систематизировать как можно больше информации о конкурентах (прямых и косвенных). Это нужно для того, чтобы в дальнейшем быть готовым сделать все возможное, чтобы клиент был доволен и возвращался именно в вашу гостиницу. Также нельзя забывать о корректировке предложений отеля, предназначенных для текущих и стратегических планов развития. На основе изучения информации с официальных сайтов гостиниц, можно проследить определенную закономерность.

Во-первых, предложение гостиниц (проживания, питание, предоставление залов для проведения конференций) в целом совпадают, но не все отели предлагают возможность проведения свадебных церемоний и банкетов. Так, в табл. 1, можно увидеть, что самым

популярным для проведения свадеб, является The Carlton Moscow 5\*. Гостиница является самой успешной в области предоставления услуг, она предоставляет гостям элитарные услуги: услуги дворецкого, флориста для мероприятия; клубная карта в спа-салон и др. Особое внимание хотелось бы уделить разнице в программах лояльности. Так, в гостинице The Carlton Moscow 5\* программа лояльности предоставляет огромный спектр дополнительных услуг, в зависимости от уровня. В данной программе шесть уровней: Basic, Silver, Gold, Platinum, Titanium, Ambassador.

Став членом программы лояльности, гости получают сразу же 5% от открытой цены на номера и люксы, а если гость имеет статус Ambassador, то одним из самых интересных бонусов является завтрак, который включен в проживание. Однако есть отличительная черта, которая может насторожить гостя - это то что другие гостиницы, приведенные в таблице, предлагают большую скидку (10%) при бронировании номеров. Данная опция является большим плюсом для конкурентов и минусом для The Carlton Moscow 5\*. Еще одной отличительной чертой в разделе программ лояльности является Booker Club в Lotte Hotel Moscow 5\*.

Программа Booker Club отелей LOTTE предназначена для клиентов Booker, часто бронирующих LOTTE Hotels & Resorts для других гостей. Накопление баллов производится на основании данных о пребывании и бронированиях, возможна конвертация баллов в ваучеры программы Booker или баллы LH программы Rewards отелей LOTTE для использования в отелях LOTTE или магазинах беспошлинной торговли LOTTE в качестве наличных средств.

Таблица 2.

## Сравнительный анализ отелей по рейтингу на Яндекс.картах

Название отеля	Рейтинг	Расположение	Обслуживание	Чистота	Завтрак	Атмосфера
Four Seasons Hotel Moscow 5 *	5.0	89 %	86 %	83 %	81 %	93 %
Lotte Hotel Moscow 5*	5.0	96 %	95 %	90 %	96 %	96 %
The Carlton Moscow 5*	5.0	97 %	90 %	92 %	94 %	98 %
Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park	5.0	90 %	82 %	81 %	94 %	100 %
Swissotel Красные Холмы	5.0	94 %	82 %	79 %	86 %	97 %

Анализируя данные табл. 2, можно сделать несколько выводов относительно заявленного объекта исследования. Так как отели относятся к высокой категории, они обязательно следят за своим имиджем и за оценками рейтинга на гео-сервисах. У всех анализируемых средств размещения - рейтинг 5.0. Это говорит о том, что данный параметр не актуален для проведения анализа, но показывает то, что гости высоко оценивают услуги отелей, в которых останавливаются. Следующий критерий – расположение отеля, наибольшую долю в % по этому параметру набрал отель The Carlton Moscow 5\* (97%), на втором месте Lotte Hotel Moscow 5\* (96%). Эти отели находятся в центре рядом со станциями метро, но в более уютных местах, чем Four Seasons Hotel 5\*, который находится на Красной Площади или Swissotel Красные Холмы, который расположен дальше от

метро. По уровню обслуживания также лидирует отель Lotte Hotel Moscow 5\* (95%).

Этот отель действительно имеет индивидуальный подход к каждому гостю и преследует принципы «unreasonable hospitality» [1], которые гласят о том, что в сервисе главное забота о госте. Анализируя то, как постояльцы оценивают чистоту в номерах и отеле, можно отметить, что наибольшую долю набрал отель The Carlton Moscow 5\*, а наименьшую Swissotel Красные Холмы (79%). По показателю «Завтрак» лидирует Lotte Hotel Moscow 5\* (96%), а наихудший результат у отеля Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park, по атмосфере же он наоборот лидирует (100%).

Суммируя вышеизложенное, можно сделать вывод о конкурентных преимуществах отелей, основываясь на мнение гостей:

1. «Расположение» - The Carlton Moscow 5\*;
2. «Обслуживание» - Lotte Hotel Moscow 5\*;
3. «Чистота» - The Carlton Moscow 5\*;
4. «Завтрак» - Lotte Hotel Moscow 5\*;
5. «Атмосфера» - Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park.

И так, отели могут конкурировать не только за счет предложенных тарифов на услуги, но и путем совершенствования деятельности - улучшая свои слабые стороны в сравнении с конкурентами.

В заключении данной статьи хотелось бы еще раз обратить внимание на важность проведения маркетинговых исследований, так как их проведение позволяет получить важную информацию на основе которой можно глубже понять рынок, повысить заинтересованность гостей в услугах отеля, разработать успешную маркетинговую стратегию, сформировать новые каналы продвижения и расширить ассортимент востребованных продуктов и услуг. Это все помогает гостиничной индустрии строить стратегии бизнеса для будущих гостей и развитию его в целом. Таким образом, конкурентный анализ является важнейшим инструментом при разработке маркетинговой

стратегии, так как на его основе, сотрудники гостиничного предприятия могут сделать выводы о состоянии рынка гостиничных услуг.

### **Литература**

1. Will Guidara Unreasonable Hospitality Description: New York : Optimism Press, 2022
2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 190 с.
3. Официальный сайт отеля «Four Seasons Moscow» [Электронный ресурс] URL: <https://thelegendofmoscow.com/>
4. Официальный сайт отеля «Lotte Hotel»: [Электронный ресурс] URL: <https://www.lottehotel.com/global/ru.html>
5. Официальный сайт отеля Carlton [Электронный ресурс] URL: <https://carltonmoscow.com/>
6. Официальный сайт отеля Swissotel Красные Холмы [Электронный ресурс] URL: <https://www.swissotel-hotels.ru/hotels/moscow/>
7. Официальный сайт отеля Hyatt Regency Moscow Petrovsky Park [Электронный ресурс] URL: <https://hyattpetrovskypark-hotel.ru/>