

ОЦЕНКА ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОТЕЛЕЙ Г. ВЛАДИВОСТОКА В ПРОЦЕССЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ



Ктет Мохамад Алаа,

аспирант кафедры маркетинга, коммерции и логистики, Школа экономики и менеджмента, Дальневосточный федеральный университет; 690050, г. Владивосток, ул. Суханова, 8
ktef.m@students.dvfu.ru



Кметь Елена Борисовна,

кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга, коммерции и логистики, Школа экономики и менеджмента, Дальневосточный федеральный университет; 690050, г. Владивосток, ул. Суханова, 8
kmeteb@yandex.ru

В работе представлены результаты оценки факторов, влияющих на поведение китайских гостей, посещающих гостиницы Владивостока, в процессе принятия решения о поиске, выборе и потреблении гостиничных услуг. Актуальность исследования продиктована стремительным ростом количества гостиниц в России, которое за 2014–2018 гг. увеличилось на 94,4%, а число ночевков выросло на 29,7%. В рамках исследования применялся контент-анализ научных публикаций в области гостиничных услуг и полевые исследования в форме опроса респондентов. В качестве анализа данных применялись статистические методы анализа, порядковый регрессионный анализ и корреляционный анализ, реализованные в статистическом пакете SPSS. Результаты исследований позволили оценить и выделить наиболее влияющие факторы на поведение потребителей гостиничных услуг в процессе принятия решений. Научная значимость: в работе описываются различные группы факторов, влияющих на поведение потенциальных и фактических гостей отеля в процессе принятия решений, путем изучения предпочтений к использованию различных источников информации, сравнения различных типов отелей и уровня удовлетворенности этими отелями. Практическая значимость: результаты работы направлены на предоставление отельерам рекомендаций по улучшению воздействия на поведение гостей с целью достижения максимальной пользы от доступных гостиничных ресурсов.

Ключевые слова: гостиничные услуги; поведение потребителей; процесс принятия решений; источники информации; факторы влияния.

ВВЕДЕНИЕ

Непрерывная эволюция поведения потребителей в сфере гостиничного бизнеса и всех связанных с ним аспектов вызывает необходимость лучшего понимания факторов, оказывающих наиболее сильное влияние на разных этапах процесса принятия решений. В настоящее время обострение конкуренции в сфере российского гостиничного бизнеса обусловлено непрерывным ростом числа средств размещения — за 2014–2018 гг. число гостиничных учреждений в стране увели-

чилось на 94,4% и достигло 20,8 тысяч к 2018 году, и, соответственно, за 2014–2018 гг. объем рынка в стране вырос на 29,7% и достиг 129,6 млн ночевков. Однако средние затраты на пребывание в гостинице за последние пять лет уменьшились на 16,7% и составили 4 416,2 руб. в 2018 году. Снижение средних затрат на гостиничные услуги было обусловлено сокращением реальных доходов населения, ростом популярности экономических видов размещения, а также снижением средней продолжитель-

ности пребывания в гостиничных учреждениях*.

Согласно данным Пограничного управления ФСБ России по Приморскому краю, поток китайских туристов составляет 56% от числа иностранных туристов, посещающих Приморский край, а общее количество иностранных туристов, посетивших Приморский край в 2018 году, составило 651,8 тыс. человек**. Количество звездных отелей г. Владивостока в 2019 году выросло до 39, а на начало прошлого года составляло всего 16 отелей***.

* Анализ рынка гостиничных услуг в России в 2014–2018 гг., прогноз на 2019–2023 гг. Время посещения 23.11.2019. Режим доступа — <https://businessstat.ru/catalog/id1871/>.

** Отчет о ходе реализации и оценке эффективности государственной программы Приморского края «Развитие туризма в Приморском крае на 2013–2020 годы, утвержденной постановлением Администрации Приморского края от 07.12.2012 года. №396-ПА» за 2018 г. Время посещения 23.11.2019. Режим работы: <https://www.primorsky.ru/plany-i-otchety-departamenta>.

*** Федеральный перечень туристических объектов. Время посещения 22.11.2019. Режим работы: <https://xn--7sba3acabldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/displayAccommodation/search>.