

УДК 338.48

## **ПРИМЕНЕНИЕ КОРРЕЛЯЦИОННОГО АНАЛИЗА В ИССЛЕДОВАНИЯХ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ТВЕРСКОЙ И СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТЕЙ)**

**В.Е.Домбровская**

Тверской государственный университет, Тверь

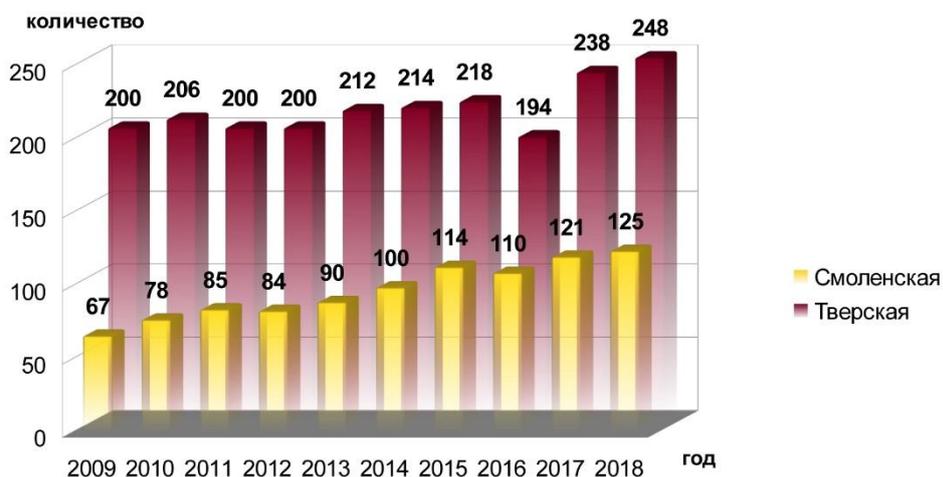
В статье представлен сравнительный анализ состояния гостиничного сектора и его основных характеристик в обладающих высоким туристским потенциалом Тверской и Смоленской областях. Для оценки направления и силы влияния факторов применен корреляционный анализ.

**Ключевые слова:** туризм, гостиничный сектор, корреляция, конкордация Кендалла.

Уровень развития гостиничного бизнеса является одним из критериев успешности региональной политики в области туризма и гостеприимства. Для оценки эффективности деятельности гостиниц Минэкономразвития РФ обновило официальную статистическую методологию формирования отдельных показателей коллективных средств размещения (КСР) [2]. В их число входят данные, основанные на ежеквартальной отчетности: число КСР, число мест в КСР, численность размещенных лиц, доходы от предоставляемых услуг и т.д. Данная официальная информация размещена в свободном доступе и может быть использована для анализа как динамики процесса, так и современного состояния отрасли в региональном разрезе [1].

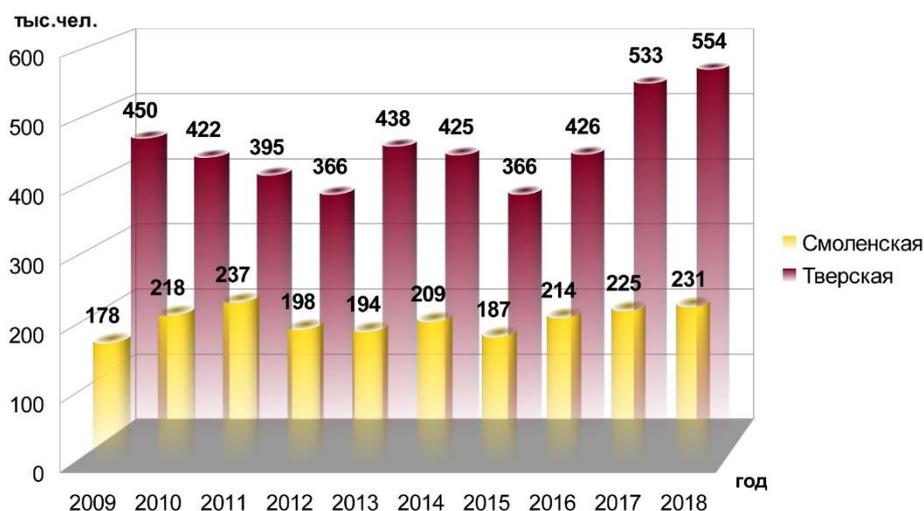
В данной работе предпринимается попытка сравнения гостиничных индустрий двух субъектов РФ, входящих в состав ЦФО, известных туристских и исторических регионов: Тверской и Смоленской областей. Данные территории обладают разной площадью (Тверской край – 84201 кв.км, Смоленский – 49779 кв.км) и численность населения (1,27 млн. чел. и 0,94 млн.чел. соответственно), но сходными природно-климатическими условиями и туристско-рекреационными потенциалами [3, 7]. Тверская земля знаменита монастырями и храмами (монастырь Нилова Пустынь, Борисоглебский монастырь, церковь Рождества Богородицы), расположенным здесь Центрально-лесным биосферным заповедником, истоком реки Волги, музеем А.С. Пушкина в Берново, императорским Путевым дворцом и т.д. [6]. Смоленская область славится крепостной стеной, Вяземским кремлем, национальным парком «Смоленское поозерье», мемориальным музеем Ю.А. Гагарина, государственным историко-культурным и природным музеем-

заповедником А.С. Грибоедова «Хмелита» и т.д. [5]. Все это делает эти территории привлекательными и для внутреннего и для въездного туризма. Проанализируем, находит ли это отражение в официальной статистике сектора размещения. Абсолютные показатели числа КСР по годам в рассматриваемых регионах представлены на рис. 1. Количество средств размещения (рис.1) и гостевой поток (рис.2) в Тверскую область в 2 раза больше, чем в Смоленской области.



Р и с. 1 Динамика количества коллективных средств размещения за период 2009–2018 гг., единиц

Как видно на графике (рис.1), обе области за 10-летний период демонстрируют устойчивую тенденцию к росту числа КСР (исключением является незначительное снижение показателей в 2016 г., что может быть объяснено последствиями кризиса 2014–2015 гг.). Так, по отношению к 2009 г. превышение уровня 2018 г. составило в Тверской области 24%, а в Смоленской – 87%. Такой существенный скачок сократил разрыв (в 2009 г. число КСР в Тверской области превосходило аналогичный показатель Смоленской в 3 раза), тем не менее не смог устранить различие между данными в регионах: на 2018 г. оно составляет 98% в пользу Тверской земли. Общий восходящий тренд просматривается и в отношении численности размещенных лиц в КСР (рис.2) [1].



Р и с. 2 Динамика численности размещенных лиц в КСР в 2009–2018 гг., тыс. чел.

Но необходимо отметить, что здесь значительные различия между областями не так заметно меняются: в 2009 г. Тверь превосходила Смоленск на 152%, в 2018 г. – на 135%. Не так существенны и изменения за 10 лет внутри областей: число размещенных гостей в Тверской области в 2018 г. по отношению к 2009 г. возросло на 23%, а в Смоленской области за аналогичный период – на 30%.

Два региона похожи соотношением динамики номерного фонда КСР и гостевого потока (по числу размещенных в КРС): отставание темпов роста фонда КСР от роста гостевого потока на 30–40%.

Интерес вызывают рассчитанные показатели коэффициентов корреляции ( $r$ ) между рядами числа КСР и количеством гостей. В Тверском регионе ( $r = 0,8$ ) существует сильная прямо пропорциональная зависимость (повышение показателя числа гостиниц с большой долей вероятности приведет к повышению числа гостей), а в Смоленском регионе ( $r = 0,4$ ) – сила связи средняя, то есть рост числа КСР не приводит к соответствующему росту числа размещенных. В этой ситуации представляется разумным изучить мнение клиентов гостиничного бизнеса. При всей широте информации Росстата, в ней не содержится высказываемая потребителями оценка качества предоставляемых услуг, а ведь именно удовлетворенность клиентов, спектр и достоинства обслуживания, уровень комфорта формируют рациональные и эмоциональные предпосылки к повторному обращению. К сожалению, часто основной проблемой российской гостиничной индустрии специалистами называется несоответствие цены качеству. Получить

клиентские оценки для подтверждения или опровержения данной точки зрения в каждом конкретном случае можно при помощи маркетинговых инструментов изучения рынка: с помощью непосредственного общения сотрудников отеля с гостями во время их пребывания, фиксирования отзыва при выезде, специального анкетирования спустя несколько дней после отъезда и т.п. Этими методами пользуются, как правило, представители менеджмента гостиниц либо приглашенные эксперты для проведения внутреннего аудита качества. Для быстрого же получения представления об уровне отеля в целом при выборе предстоящего места размещения туристы/гости пользуются уже скомпонованной информацией, которую публикуют системы интернет-бронирования отелей, такие как TripAdvisor, Trivago, Booking. TripAdvisor и Trivago не занимаются бронированием номеров и сбором отзывов непосредственно, а всего лишь предлагают с их точки зрения наилучшие цены и перенаправляют посетителей на адресные сайты. Лидером по количеству охвата средств размещения, в том числе на российском рынке и объему статистики клиентских оценок потребителей услуг в гостиничном бизнесе является бизнес-платформа Booking (Букинг). К достоинствам этой системы можно отнести то, что она работает только с официально зарегистрированными КСР, отзывы гостей могут быть оспорены принимающей стороной с последующим всесторонним изучением подробностей жалобы, что сводит к минимуму необоснованные негативные отзывы. В случае же оправданных нареканий (например, завышения заявленной на Букинге цены проживания) отель понесёт наказание вплоть до исключения из системы международного бронирования. Попытаемся применить, собранную на Букинге информацию, по ряду показателей (табл.) сектора размещения областных центров Твери и Смоленска для измерения тесноты зависимости между выделенными факторами [4].

*Таблица*

Выборочные показатели сектора размещения городов Тверь и Смоленск на август 2019 г.

	<b>Тверь</b>	<b>Смоленск</b>
	Апартаменты	
Всего	75	101
Номерной фонд	250	389
Средняя оценка места проживания <sup>1</sup>	8,6	9,1
Всего отзывов <sup>2</sup>	988	2955
	Отель ***	
Всего	9	4
Номерной фонд	198	166

Средняя оценка места проживания <sup>1</sup>	8,9	8,3
Всего отзывов <sup>2</sup>	6090	1305
Отель ****		
Всего	3	4
Номерной фонд	162	192
Средняя оценка места проживания <sup>1</sup>	9	9,4
Кол-во отзывов <sup>2</sup>	1887	4581
Прочие КСР <sup>3</sup>		
Всего	20	36
Номерной фонд	856	1061
Средняя оценка места проживания <sup>1</sup>	8,2	8,6
Всего отзывов <sup>2</sup>	10135	11876

*Примечание:* <sup>1</sup>по десятибалльной шкале, рассчитанная на основании отзывов посетителей на сайте Букинг; <sup>2</sup>оставленных посетителями на сайте Букинг; <sup>3</sup>отели категории \*\* и без категории, мини-гостиницы, гостевые дома.

Для определения уровня связи между выделенными показателями был использован коэффициент конкордации Кендалла, применяемый в случае большого числа факторов (более двух). Величина рассчитанного коэффициента составила 0,44, что означает наличие средней силы взаимосвязи. Это доказывает взаимное влияние выделенных позиций в комплексном анализе, но величина найденного коэффициента не позволяет абсолютно гарантировать, что при росте одного из компонентов (например, количества КСР или средней оценки потребителей) будет наблюдаться резкий рост числа проживающих. Существенность коэффициента была определена по критерию «хи-квадрат». Его расчетное значение оказалось выше табличного при 5%-м уровне значимости. Таким образом, с вероятностью в 95% коэффициент конкордации можно признать статистически достоверным.

По итогам проведенного исследования проиллюстрирована положительная динамика основных количественных характеристик гостиничного сектора в исследуемых областях за период 2009–2018 гг. Отмечена необходимость проведения маркетинговых исследований потребительского рынка с целью выявления клиентских предпочтений и оценок уровня услуг. Предпринята попытка включения разноплановых показателей в структуру комплексного анализа текущей ситуации в отрасли на выбранной территории.

### **Список литературы**

1. Основные показатели деятельности коллективных средств размещения. Федеральная служба государственной статистики. URL: [https://gks.ru/free\\_doc/new\\_site/business/torg/tur/tur\\_bd2.htm](https://gks.ru/free_doc/new_site/business/torg/tur/tur_bd2.htm) (Дата обращения: 19.09.2019).
2. Приказ №304 от 30.05.2019 «Об утверждении Официальной статистической методологии формирования отдельных показателей деятельности коллективных средств размещения по полному кругу хозяйствующих субъектов с квартальной периодичностью». Федеральная служба государственной статистики. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_326083/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_326083/) (Дата обращения: 18.09.2019).
3. Распределение земель Российской Федерации по категориям в разрезе субъектов Российской Федерации (на 1 января 2018 года, тыс. га). Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии. <https://rosreestr.ru/site/activity/sostoyanie-zemel-rossii/gosudarstvennyu-natsionalnyu-doklad-o-sostoyanii-i-ispolzovanii-zemel-v-rossiyskoy-federatsii/> (Дата обращения: 19.09.2019).
4. Сервис онлайн-бронирования путешествий Booking.com. URL: [www.booking.com](http://www.booking.com) (Дата обращения: 19.09.2019).
5. Смоленская область. Информация о регионе. Ростуризм. URL: <https://www.russiatourism.ru/regions/?fedokr=109&freg=219> (Дата обращения: 19.09.2019).
6. Тверская область. Информация о регионе. Ростуризм. URL: <https://www.russiatourism.ru/regions/?fedokr=109&freg=221> (Дата обращения: 19.09.2019).
7. Численность постоянного населения на 1 января. Федеральная служба государственной статистики. <https://showdata.gks.ru/report/278928/> (Дата обращения: 19.09.2019).

### **APPLICATION OF CORRELATION ANALYSIS IN HOTEL SERVICES MARKET RESEARCHES (ON THE EXAMPLE OF THE TVER AND SMOLENSK REGIONS)**

**V.E. Dombrovskaya**

Tver State University, Tver

The article presents a comparative analysis of the hotel sector and its main characteristics in the Tver and Smolensk regions with high tourist potential. To assess the direction and power-influence of factors, a correlation analysis is used.

**Keywords:** *tourism, hospitality, correlation, Kendall's concordance coefficient.*

*Об авторе:*

ДОМБРОВСКАЯ Вероника Евгеньевна – кандидат физ.-мат.наук, доцент, доцент кафедры туризма и природопользования факультета географии и геоэкологии Тверского государственного университета, e-mail: Dombrovskaya.VE@tversu.ru