

Сочи

Маркетинговое исследование рынка гостиничных услуг

август 2024



Ограничение ответственности

Материал исследования подготовлен исключительно с информационными целями. Любое раскрытие, использование, копирование или рассылка его данных (или информации, в нем содержащейся) возможны только с письменного согласия Butler Hospitality.

Butler Hospitality не несет ответственности и не предоставляет гарантий (прямо или косвенно) в том, что изложенная в исследовании информация является верной, и в случае ошибок не берет на себя обязательств по их исправлению. За дополнительной информацией обращайтесь, пожалуйста, к Дмитрию Селиверстову по электронной почте **info@butlerhospitality.ru** или по телефону **+7(495) 009-56-96**.



Содержание

Коротко о главном	4
Описание исследуемого города	5
Анализ стоимости размещения	6
Анализ отелей категории 3*	8
Вывод и рекомендации для отелей 3*	9
Анализ отелей категории 4*	10
Вывод и рекомендации для отелей 4*	11
Анализ отелей категории 5*	12
Вывод и рекомендации для отелей 5*	13
SWOT-анализ	14
Описание сценариев отдыха гостей	17
Сценарии отдыха гостей	18
Общие рекомендации	19

Коротко о главном

В Сочи и его окрестности едут ради тёплого моря, живописной природы и активного отдыха. Тут можно позагорать на красивых пляжах под диджей-сеты, окунуться в мир густых субтропиков, погонять на профессиональном автодроме или расслабиться в курортном отеле с форматом «все включено».

Отели

Категория	Штук	Доля
☆☆☆☆☆	33	5%
☆☆☆☆	138	21%
☆☆☆	313	47%
☆☆	87	13%
☆	31	5%
—	69	9%
Всего	671	

Инфраструктура

- Аэропорт (время в пути из Москвы 3,5 часа)
- ЖД-станция (время в пути 22 часа 40 минут)
- Автовокзал
- Автомагистрали (1625 км 23 часа время в пути)
- Морской порт с 8 терминалами

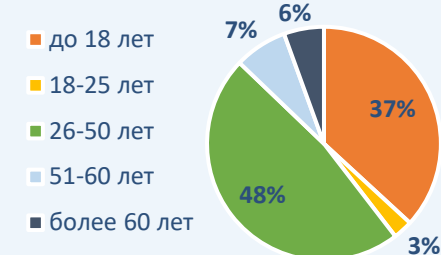
Приоритетные направления туризма

- Событийный и культурно-познавательный туризм
- Санаторно-оздоровительный туризм
- Пляжный, детский и семейный туризм
- Спортивный и детский туризм
- Деловой туризм

Целевая аудитория

- Отдых с детьми
- Семейные пары
- Туристические поездки

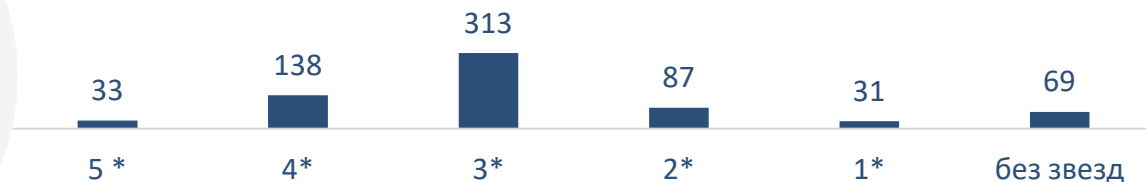
Возраст туристов



Формирование выбора отеля

- 45% отзывы в интернете
- 15% рекомендации знакомых
- 35% специализированные сайты
- 5% блогеры

КЛАССИФИЦИРОВАННЫЕ ОБЪЕКТЫ (КОЛ-ВО)



Кол-во туристов посетивших район (млн.чел.)

2021г.	2022г.	2023г.	2024г.
3	3,5	4	4,4

Описание исследуемого города

Купальный сезон в Сочи длится с конца мая до начала октября. Лучшее время — первая половина июня и весь сентябрь: в этот период вода в море теплая, а в городе — приятная, но не слишком жаркая погода. Середина лета может оказаться слишком душной, особенно для маленьких детей и пожилых людей.

В Сочи удивляет количество пляжей— 131, общей протяженностью почти 150 км. Только четверть из них — общественные, остальные принадлежат санаториям и отелям.

Большая часть берега покрыта крупной галькой. Вход в воду пологий, нередко встречаются специальные деревянные настилы, уходящие прямо в море.

Достопримечательности в Сочи в основном современные, построенные в последние несколько десятилетий, хотя встречаются и исторические. Туристы могут увидеть новейшие спортивные и культурные объекты, посетить музеи (их в городе около 30), необычные уголки природы и многое другое.

Со времени проведения зимней Олимпиады в Сочи об этом месте всерьез заговорили как о важном горнолыжном центре страны. Склоны находятся в близлежащих поселках Красная поляна и Эсто-Садок, где расположены основные курорты: горнолыжный Роза хутор, лыжно-биатлонный «Лаура», горноклиматический «Альпика – Сервис», всесезонный «Горки-Город» и другие.

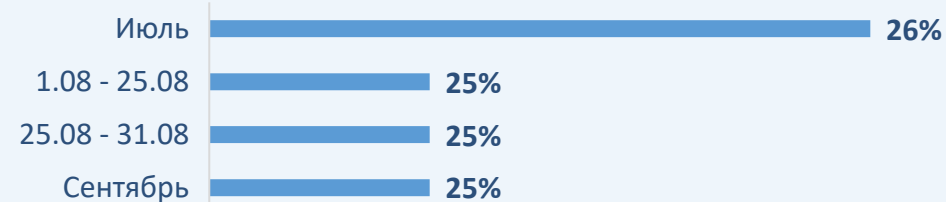
С давних времен Сочи считается идеальным местом для оздоровительного отдыха. На курорте можно работают санатории и пансионаты, где лечат заболевания сердечно-сосудистой, опорно-двигательной, нервной, пищеварительной систем.

Анализ стоимости размещения

Отели 1 */ без*

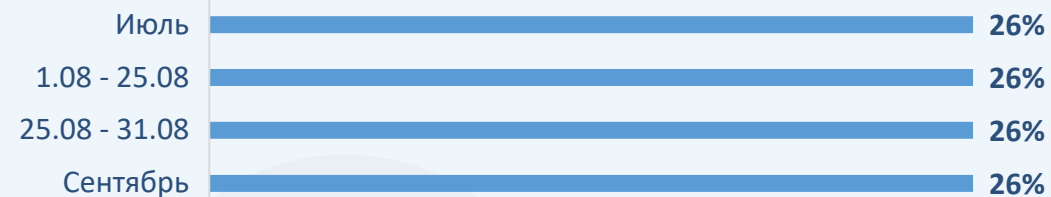
Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	4 787	6 012	26 %
1.08 - 25.08	4 823	6 012	25 %
25.08 - 31.08	4 823	6 012	25 %
Сентябрь	4 355	5 444	25 %

Динамика изменения среднего тарифа в 2024 году



Отели 2 *

Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	4 790	6 020	26 %
1.08 - 25.08	4 790	6 020	26 %
25.08 - 31.08	4 790	6 020	26 %
Сентябрь	4 396	5 520	26 %



Отели 3 *

Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	11 288	14 238	26 %
1.08 - 25.08	10 880	13 728	26 %
25.08 - 31.08	10 720	13 528	26 %
Сентябрь	9 398	11 849	26 %



Анализ стоимости размещения

Отели 4 *

Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	16 309	20 386	25 %
1.08 - 25.08	16 309	20 386	25 %
25.08 - 31.08	14 830	18 538	25 %
Сентябрь	13 280	16 600	25 %

Динамика изменения среднего тарифа между 2023 и 2024 годами



Отели 5 *

Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	30 970	38 000	23 %
1.08 - 25.08	30 400	38 000	23 %
25.08 - 31.08	28 000	35 000	23 %
Сентябрь	25 110	31 000	23 %



Анализ отелей категории 3★

Общее количество классифицированных объектов размещения **313**

Общее количество объектов размещения в исследовании 5

Общий номерной фонд отелей категории 3* 6 387

Количество номеров категории "Стандарт" 3 335

Количество основных мест категории «Стандарт» 6 367

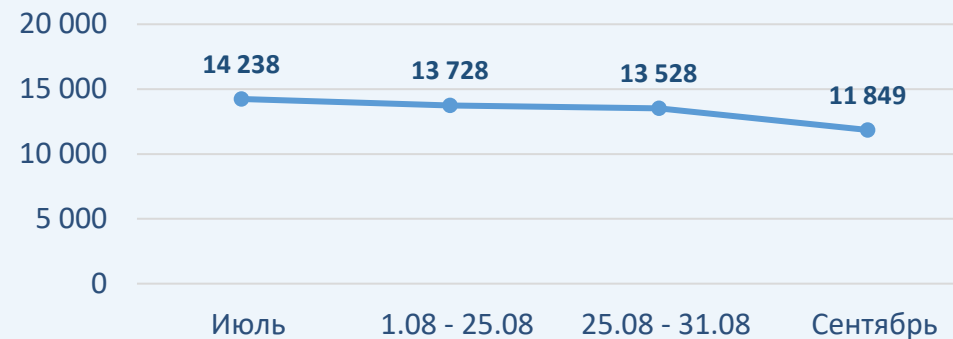
Средний рейтинг Яндекс.путешествия 4,7/5

Средний рейтинг Островок 8,0/10

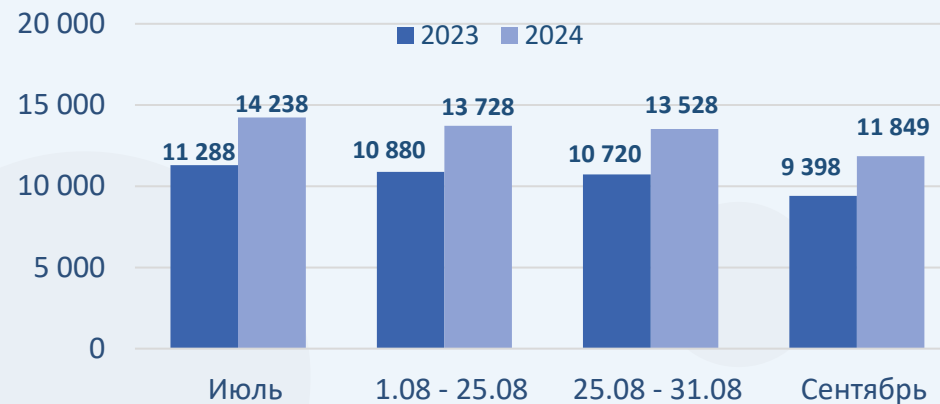
Вывод

В Июле тарифы сокращаются по отношению к августу в среднем на -4%. С 1 сентября тарифы еще понижаются в среднем на -14%.

Средний тариф в динамике 2024г.



Средний тариф по периодам



Вывод и рекомендации для отелей категории 3★

Показатели инфраструктуры исследуемых отелей

Показатель	Соответствует отелей
Вторая линия	0/5
Песчаный пляж	5/5
Собственный пляж	0/5
Открытый бассейн	5/5
Прокат спорт. Инвентаря	5/5
Система питания завтрак	5/5
Алкоголь (в т.ч. крепкий)	5/5
Все включено	5/5
Бар (платно)	5/5
Лечебные процедуры (платно)	0/5
Спа комплекс (платно)	5/5
Анимация взрослая	2/5
Анимация детская	5/5
Детская площадка/комната	5/5

Вывод

Доля отелей категории 3* – 47% от общего количества - самая значительная из отелей с присвоенными категориями. Согласно исследованию большая часть отелей данной категории имеет схожий набор услуг. Все отели расположены на первой береговой линии и рассчитаны на семейный отдых с детьми, во всех отелях основной формат питания – все включено, а с завтраком-дополнительный.

Рекомендации

Для составления конкуренции на рынке необходимо соответствовать тенденциям. Оказывать высокий уровень сервиса, развивать инфраструктуру для детей. Конкурентными преимуществами могут стать: сервис, наличие взрослой анимации, динамическая система тарифов и формата питания, наличие сезонных фруктов. И наличие скоростного WI-FI.

Анализ отелей категории 4★

Общее количество классифицированных объектов размещения **138**

Общее количество объектов размещения в исследовании **6**

Общий номерной фонд отелей категории 3* **3 146**

Количество номеров категории "Стандарт" **1 622**

Количество основных мест категории «Стандарт» **3 146**

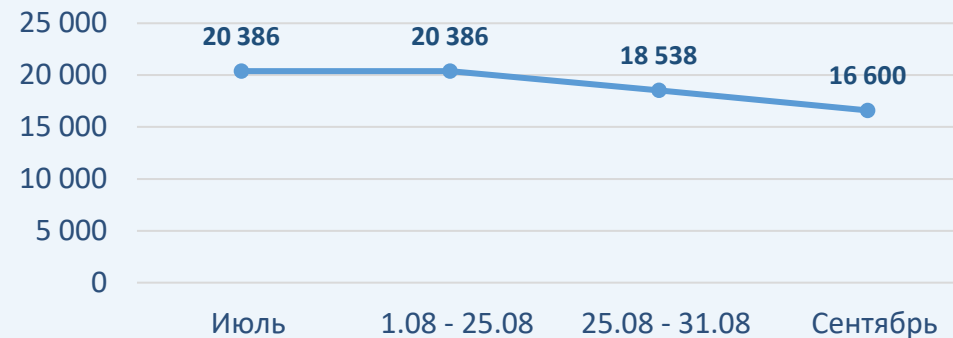
Средний рейтинг Яндекс.путешествия **4,9/5**

Средний рейтинг Островок **9,8/10**

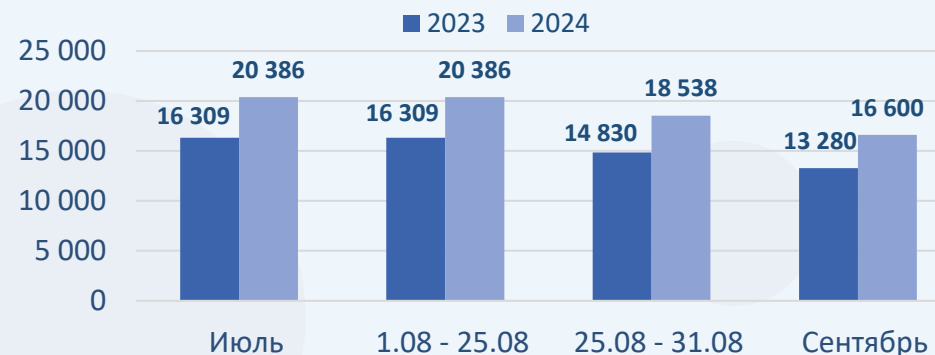
Вывод

В Июле и до 24 Августа тарифы не изменяются. С 25 Августа тарифы снижаются в среднем на -9% в связи с началом учебного года. С 1 сентября тарифы еще понижаются в среднем на -10%.

Средний тариф в динамике 2024г.



Средний тариф по периодам



Вывод и рекомендации для отелей категории 4★

Показатели инфраструктуры исследуемых отелей

Показатель	Соответствует отелей
Вторая линия	6/6
Песчаный пляж	6/6
Собственный пляж	3/6
Открытый бассейн	6/6
Прокат спорт. Инвентаря	6/6
Система питания завтрак	6/6
Алкоголь (в т.ч. крепкий)	6/6
Все включено	6/6
Бар (платно)	6/6
Лечебные процедуры (платно)	6/6
Спа комплекс (платно)	6/6
Анимация взрослая	6/6
Анимация детская	6/6
Детская площадка/комната	6/6

Вывод

Доля отелей категории 4* – 21%. Набор услуг в исследуемых отелях одинаковый. Все отели из выбранных расположены на первой линии. Три из них имеют собственный пляж. Во всех отелях можно пройти лечебные процедуры. Все отели рассчитаны на семейный отдых с детьми, основной формат питания - все включено. Дополнительно действует система «с завтраком»..

Рекомендации

Для составления конкуренции на рынке необходимо соответствовать тенденциям. Оказывать высокий уровень сервиса, развивать инфраструктуру для детей. Конкурентными преимуществами могут стать: высокоскоростной бесплатный WI-FI, взрослая анимация, наличие лечебных процедур и бесплатного трансфера до аэропорта.

Анализ отелей категории 5★

Общее количество классифицированных объектов размещения **33**

Общее количество объектов размещения в исследовании **5**

Общий номерной фонд отелей категории 3* **2 464**

Количество номеров категории "Стандарт" **1 233**

Количество основных мест категории «Стандарт» **2 464**

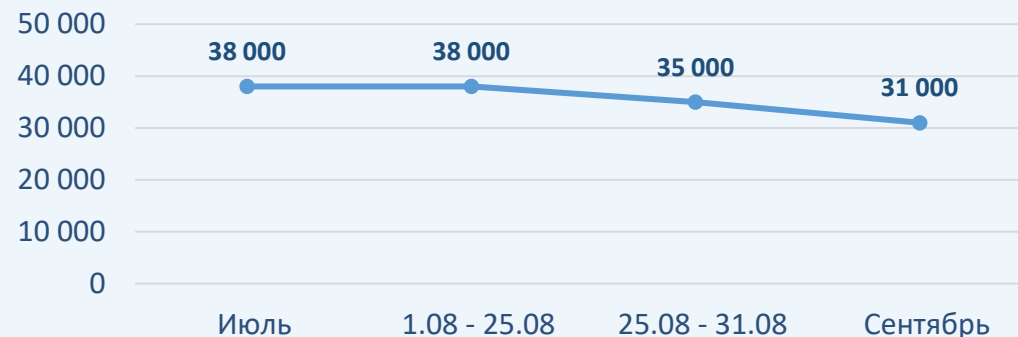
Средний рейтинг Яндекс.путешествия **5/5**

Средний рейтинг Островок **10/10**

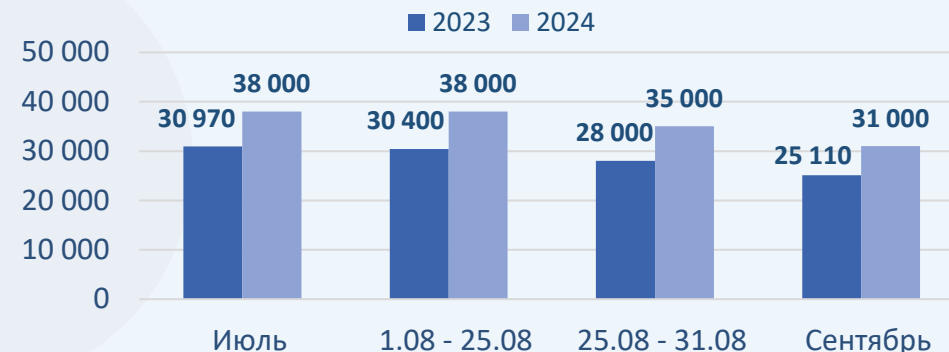
Вывод

В Июле и до 24 Августа тарифы не изменяются. С 25 Августа тарифы снижаются в среднем на 8% в связи с началом учебного года. С 1 сентября тарифы еще понижаются в среднем на 12%.

Средний тариф в динамике 2024г.



Средний тариф по периодам



Вывод и рекомендации для отелей категории 5 ☆

Показатели инфраструктуры исследуемых отелей

Показатель	Соответствует отелей
Вторая линия	5/5
Песчаный пляж	5/5
Собственный пляж	5/5
Открытый бассейн	5/5
Прокат спорт. Инвентаря	5/5
Система питания завтрак	5/5
Алкоголь (в т.ч. крепкий)	5/5
Все включено	5/5
Бар (платно)	5/5
Лечебные процедуры (платно)	5/5
Спа комплекс (платно)	5/5
Анимация взрослая	5/5
Анимация детская	5/5
Детская площадка/комната	5/5

Вывод

Доля отелей категории 5* – 5%. Набор услуг в исследуемых отелях одинаков. Все отели расположены на первой линии. Имеют собственный пляж. Во всех отелях можно пройти лечебные процедуры. Все они рассчитаны на семейный отдых с детьми, основной формат питания- все включено. Во всех действует дополнительно система «с завтраком».

Рекомендации

Для составления конкуренции на рынке необходимо соответствовать тенденциям. Оказывать высокий уровень сервиса, развивать инфраструктуру для детей и взрослых. Конкурентными преимуществами могут стать: расположение наличие разнообразного лечебного и спа комплекса, систему бань и более разнообразные доп.услуги. Скоростной интернет. Спортивная инфраструктура и трансфер до аэропорта.

SWOT-анализ

Сильные стороны

- 131 пляж
- Развитая инфраструктура города
- Комфортный, солнечный климат
- Круглогодичный формат отдыха
- Разнообразный номерной фонд
- Теплая вода в море 5 месяцев
- Санаторно-курортный отдых
- Детский отдых
- Развитая спортивная инфраструктура
- Развитая инфраструктура для деловых мероприятий

Слабые стороны

- Высокие тарифы на проживание и услуги
- Отсутствие сервиса
- Большой поток туристов
- Загруженность пляжей
- Транспортная доступность
- Кадровый голод

Возможности

- Строительство новых гостиничных комплексов
- Поддержка государства на стимулирование развития
- Увеличение качество сервиса
- Организация мест проживания для персонала

Угрозы

- Рост числа туристов при ограниченных возможностях города
- Высокая конкуренция
- Отсутствие трудовых ресурсов
- Чистота моря
- Геополитическая ситуация

SWOT- анализ. Детальная расшифровка

Сильные стороны

- 131 Разнообразных пляжа очень комфортны для отдыха с детьми.
- Городская инфраструктура хорошо развита
- Концентрация уникальных рекреационных ресурсов. Мягкий горный климат, уникальные природные объекты, большое видовое разнообразие растительного и животного мира.
- Развита инфраструктура. Туристическая (многообразие экскурсий и интересных мест), социальные (больницы, муниципальные службы).
- Разнообразный номерной фонд. Есть вся необходимая инфраструктура для любого класса потребителей.
- Теплая вода в море 5 месяцев. Среднегодовая температура воды на побережье в Сочи составляет 14.°С. Купальный сезон длится с 15 мая по 15 октября.
- Санаторно-курортный центр месторождения минеральных вод и лечебных грязей. где действуют свыше 80 круглогодичных и сезонных курортных организаций.
- Детский отдых.. Историческое, климатическое, инфраструктурное, институциональное позиционирование Сочи как федерального детского курорта.
- Развита спортивная инфраструктура для многих видов спорта после зимней Олимпиады теперь доступна всем.
- Создана развитая инфраструктура для проведения деловых мероприятий любого формата.

Слабые стороны:

- Установлены высокие тарифы на проживание и услуги. Соответствуют Московскому уровню цен.
- Слабо развит сервис обслуживания гостей. Это напрямую влияет на их возвратность. Низкая клиентоориентированность. Значительная доля небольших гостиниц, что приводит к нестабильному качеству сервиса. Недостаточное применение стандартов качества услуг
- Высокая нагрузка на транспортную инфраструктуру. Транспортная инфраструктура города не может в полной мере удовлетворить потребности населения и экономики. В первую очередь, это касается автодорожной сети, не выдерживающая пиковые нагрузки в период курортного сезона..
- Кадровый голод. Отток рабочей силы из сферы обслуживания обусловлен геополитической обстановкой и наличием более привлекательных предложений.

SWOT- анализ. Детальная расшифровка

Возможности

- Строительство новых гостиничных комплексов. Обеспечивается развития существующих и строительство новых предприятий санаторно-курортного комплекса круглогодичного действия для преодоления проблемы сезонности, развитие новых видов туризма, дополнительных услуг и индустрии развлечений. Благоустройство и комплексное развитие слабо освоенных территорий, расширение пляжных зон
- Поддержка государства на стимулирование развития. Нацеленность государства на стимулирование развития: разработка стратегии развития, практика внедрения передовых механизмов управления и развития.
- Модернизация сетей электроснабжения. Разработана и реализуется инвестпрограмма по модернизации сетей электроснабжения на территории МО.
- Модернизация систем коммунального хозяйства. Развитие города

Угрозы:

- Рост числа туристов при ограниченных возможностях города. Территория города ограничена, существует риск отсутствия возможностей для расширения.
- Высокая конкуренция. Наличие большого количества отелей различного формата. Риск потери клиентов из-за более привлекательных предложений конкурентов.
- Отсутствие трудовых ресурсов. Отток рабочей силы из сферы обслуживания обусловлен геополитической обстановкой и наличием более привлекательных предложений. Отток молодых специалистов в области высоких технологий в другие регионы.
- Геополитическая ситуация. В связи со сложившейся геополитической обстановкой закрыт аэропорт Международный аэропорт Витязево. Есть перебои в доступности Крымского моста. Существует риск угрозы безопасности отдыха.

Описание сценариев отдыха гостей

Сценарии отдыха играют важную роль в определении предпочтений и потребностей гостей. Определение сценариев отдыха помогает отелям улучшать качество обслуживания и загрузку своих номеров и коттеджей. А самое главное - сконцентрировать своих гостей на услугах внутри отеля, а не за его пределами.

Акценты гостей:

- Формат проживания: коттеджи, номера с несколькими комнатами разной категории комфортности, номера категории стандарт.
- Формат питания: Рестораны с шведским столом с наличием детской зоны, где дети могут играть без родителей; Уютные и романтические кафе, ресторанчики, и кофейни для романтических вечеров; шумные пабы, бары и спорт-кафе.
- Формат отдыха: Важно предлагать разнообразные развлечения и услуги для разных категорий гостей. Для семей с детьми отель может предлагать детские площадки, анимационные программы и другие развлечения для детей. Для пар или групп друзей могут быть предложены спортивные мероприятия, SPA-услуги, экскурсии и другие развлечения.



Сценарии отдыха гостей

Категория гостей	Семьи с детьми	Активный отдых. Спорт	Компания друзей	Оздоровление	Пары
Необходимые условия	Анимация для детей	Экскурсионные программы	Вечерние шоу- программы	Здоровое питание	Место для романтических вечеров
	Оборудованные пляжи	WIFI скоростной	Бар на пляже	Оздоровительные процедуры	Оборудованные пляжи
	СПА-комплекс, массаж	Услуга трансфера	Спортивная инфраструктура	Эко-тропы	СПА-комплекс, массаж
	Открытый бассейн	Сувенирный магазин	Служба проката	Услуга «рум-сервис»	Открытый бассейн
	Детские площадки		WI-FI	Развитая инфраструктура	Комфортный номер
	WI-FI		Услуга трансфера	Вечерние шоу- программы	Раздельные кровати
	Услуга трансфера		Комфортный номер		Услуга «рум-сервис»
	Сезонные фрукты		Раздельные кровати		Сезонные фрукты
	Комфортный номер с несколькими комнатами		Услуга «рум-сервис»		
	Детская кроватка		Сезонные фрукты		
Формат проживания	Апартаменты, номера с несколькими комнатами	Двухместные номера	Двухместные номера, апартаменты	Двухместные номера	Двухместные номера
Период проживания	5- 7 дней	1-2 дня	3-5 дней	7-14 дней	3 дня

Общие рекомендации

На основании проведенного анализа рынка гостиничных услуг города Сочи можно сделать следующие выводы:

О регионе. Город-курорт Сочи считается курортной «столицей» России. В центральной части вы найдете все, что нужно для полноценного курортного отдыха. Здесь начинается субтропический климат, который отличается от климата России, поэтому здесь можно встретить множество экзотических растений.

География. Сам город Сочи расположен между предгорьями Большого Кавказа и берегом Черного моря от реки Шепси на северо-западе, до реки Псоу на юго-востоке. Центральный район Сочи разделяется на, так называемые, Нижний город и Верхний, между ними находится набережная и основные достопримечательности центрального района.

Климат. Сочи один из самых южных городов в России, почти единственный с субтропическим климатом. Именно здесь невообразимое количество солнечных дней - около 300. В Сочи, как и в Абхазии, очень высокий уровень влажности, но свое влияние привносит море, придавая прохладу летом и согревая город зимой. Купальный сезон в Сочи обычно длится с середины мая до конца октября.

Какие основные плюсы есть у отдыха в Сочи? Плюсов отдыха в Сочи достаточно много, из них туристы выделяют самые главные:

- Развитая курортная инфраструктура
- Большой выбор мест развлечений
- Красивая и необычная природа региона
- Доступность всех видов транспорта

Какие основные минусы есть у отдыха в Сочи? Единственный минус, который называют туристы для отдыха в Сочи: Высокие цены.

Инвестиционная привлекательность. Сочи находится в фокусе внимания российских инвесторов для инвестирования в средства размещения, организации досуга, пляжную инфраструктуру, объекты торговли, питания и персональных услуг.

Общие рекомендации

Обслуживание гостей: Персонализированный подход. Создайте систему персонализированного подхода к каждому гостю. Внедрите CRM-систему для управления базой гостей и автоматизированной отправки сообщений. Используйте эту систему для анализа потребностей своих гостей.

Сбор обратной связи: Регулярно проводите опросы удовлетворенности гостей, анализируйте полученные данные и вносите их в CRM систему на основе отзывов.

Финансовое планирование: Составление бюджета. Разработайте детализированный бюджет, включающий затраты на оборудование, аренду, зарплаты, маркетинг и другие операционные расходы. Обеспечьте наличие резервного фонда.

Контроль расходов: Внедрите систему контроля и оптимизации расходов. Регулярно проводите финансовый анализ и сравнивайте фактические данные с бюджетными планами.

Инвестиции: Планируйте инвестиции в обновление оборудования и расширение спектра услуг. Оцените рентабельность инвестиций (ROI) для каждой новой услуги.



BUTLER

h o s p i t a l i t y



127474, Дмитровское шоссе, д. 60А,
БЦ «Лихоборский»



+7 (495) 009-56-96
+7 (905) 746-68-73



butlerhospitality.ru



info@butlerhospitality.ru



➤ [butlerhospitality](https://butlerhospitality.ru)