

Геленджик

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

Геленджик – уютный курортный город на юге России. Он располагается вдоль Геленджикской бухты Черного моря и хорошо защищен горами, поэтому климат здесь мягкий и ровный. Среднегодовая температура воздуха +13 С, а солнечных дней в году 250. Город входит в ТОП 5 популярных курортов Краснодарского края. Ближайшие города - Новороссийск в 30 км и Сочи в 170 км.

Отели

Категория	Штук	Доля
☆☆☆☆☆	9	4%
☆☆☆☆	19	8%
☆☆☆	104	42%
☆☆	31	13%
☆	10	4%
—	73	29%
Всего	246	

Инфраструктура

- Аэропорт (свой есть, но он временно не функционирует. Ближайший находится в Сочи)
- ЖД-станция ближайшая в Туапсе, но поезда идут только до Сочи (прямого ж/д сообщения нет). Геленджик-Туапсе (расстояние 94 км). Туапсе- Сочи(время в пути на электропоезде Ласточка 1 час 45 мин)
- Автовокзал (в городе Сочи)
- Автомагистрали
- Пассажирский морской порт (для малотоннажных прогулочных судов)

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

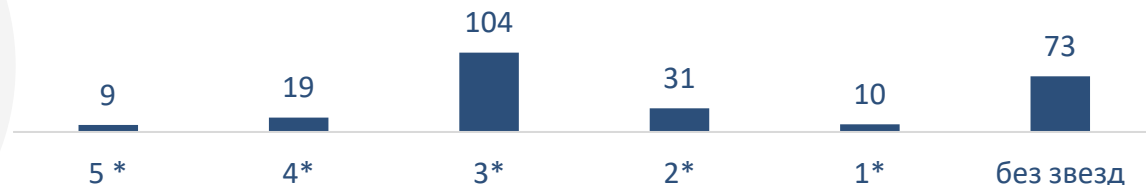
Возраст туристов



Формирование выбора отеля

- 45% отзывы в интернете
- 20% рекомендации знакомых
- 25% специализированные сайты
- 10% блогеры

КЛАССИФИЦИРОВАННЫЕ ОБЪЕКТЫ (КОЛ-ВО)



Кол-во туристов (млн.чел.)

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

Описание исследуемого города

Геленджик – климатический курорт Черноморского побережья. В состав муниципального образования входит 21 населенный пункт, 8 из них расположены на берегу моря и сформировались как самостоятельные курорты. Это г. Геленджик, села Кабардинка, Дивноморское, Архипо-Осиповка, Прасковеевка, Криница, хутора Джанхот и Бетта. Это более 100 километров береговой линии песчаных и галечных пляжей удивительной красоты, а также 12 км белоснежной набережной, которая является гордостью и визитной карточкой города и курортных сел.

Основной градообразующей отраслью Геленджика является санаторно-курортный и туристский комплекс. Это 90 предприятия санаторно-курортного комплекса, 24 кемпинга и свыше 300 средств размещения различной категории комфортности, которые предлагают отдыхающим места размещения на любой вкус и по различным тарифам.

По данным 2023 года в городе проживало 80 тыс. жителей и огромное количество отдыхающих, которые находят здесь себе развлечение по вкусу. Статус города был получен Геленджи́ком в 1915 году, а до этого, с момента своего основания в 1864 году, он был маленьким населённым пунктом.

Геленджик – очень солнечный город России, где солнце светит почти 250 дней в году, купальный сезон длится с 15 мая по 15 октября. Окрестности Геленджика всегда славились своими садами и виноградниками, поэтому городские здания практически утопают в зелени. В Геленджике не развита промышленность и поэтому предприятия не загрязняют окружающую среду, вокруг только леса, горы и море, а это обеспечивает изумительную чистоту и качество воздуха. Ценители истории по достоинству оценят уникальную возможность увидеть и изучить дольмены – это таинственные древние сооружения из камня, которых предостаточно в окрестностях Геленджика. Всем, кто желает просто погреться на пляже и расслабиться, придутся по вкусу ухоженные, чистые пляжи с мельчайшим песком.

Самыми сухими месяцами являются май, июнь и июль. Тем более, летом несколько часов грозы с тёплым ливнем не доставляют особых неприятностей, ведь потом сразу же выходит солнце.

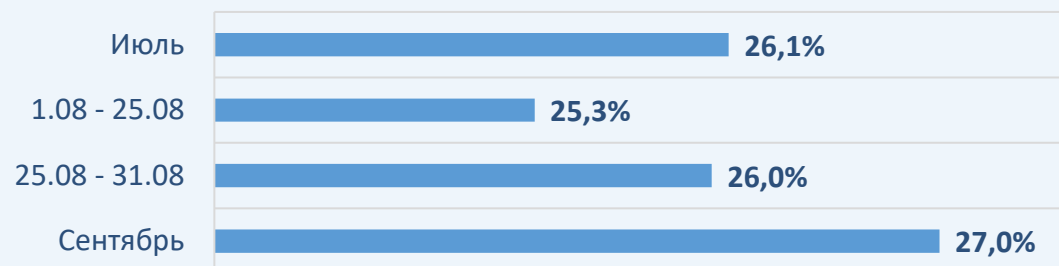
Каждый человек сможет найти в Геленджике отдых по своему вкусу.

Анализ стоимости размещения

Отели 1 */ без*

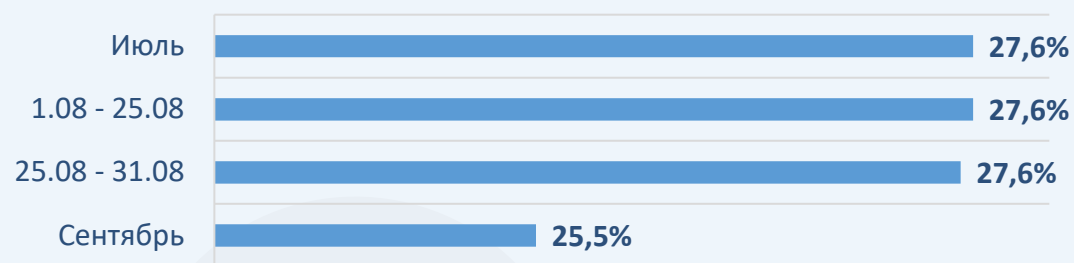
Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	5 913	7 456	26,1%
1.08 - 25.08	5 901	7 394	25,3%
25.08 - 31.08	5 637	7 104	26,0%
Сентябрь	4 255	5 402	27,0%

Динамика изменения среднего тарифа между 2023 и 2024 годами



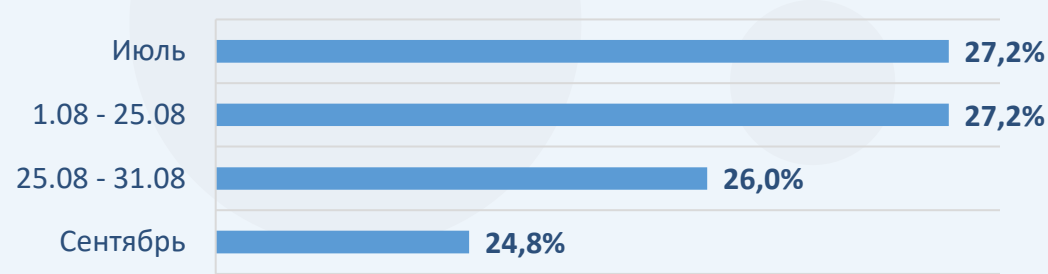
Отели 2 *

Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	7 670	9 790	27,6%
1.08 - 25.08	7 670	9 790	27,6%
25.08 - 31.08	7 468	9 528	27,6%
Сентябрь	7 122	8 941	25,5%



Отели 3 *

Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	8 936	11 370	27,2%
1.08 - 25.08	8 936	11 370	27,2%
25.08 - 31.08	7 663	9 656	26,0%
Сентябрь	6 444	8 041	24,8%



Анализ стоимости размещения

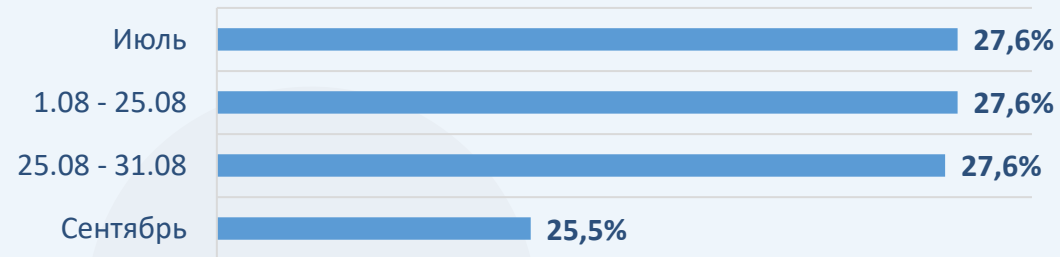
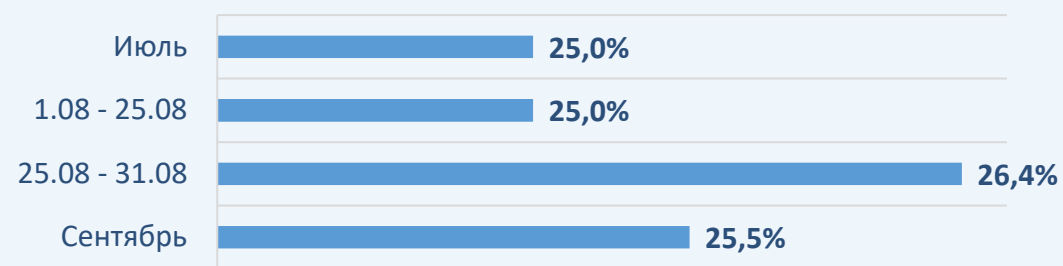
Отели 4 *

Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	10 093	12 617	25,0%
1.08 - 25.08	10 093	12 617	25,0%
25.08 - 31.08	9 668	12 217	26,4%
Сентябрь	7 630	9 575	25,5%

Отели 5 *

Номер Стандарт, двухместный	2023	2024	Динамика
Июль	25 000	31 767	27,1%
1.08 - 25.08	25 000	31 767	27,1%
25.08 - 31.08	19 372	23 953	23,7%
Сентябрь	17 321	21 663	25,1%

Динамика изменения среднего тарифа между 2023 и 2024 годами



Анализ отелей категории 3★

Общее количество классифицированных объектов размещения **104**

Общее количество объектов размещения в исследовании **7**

Общий номерной фонд отелей категории 3* **202**

Количество номеров категории "Стандарт" **185**

Средний тариф размещения в номерах категории "Стандарт" **10 109**

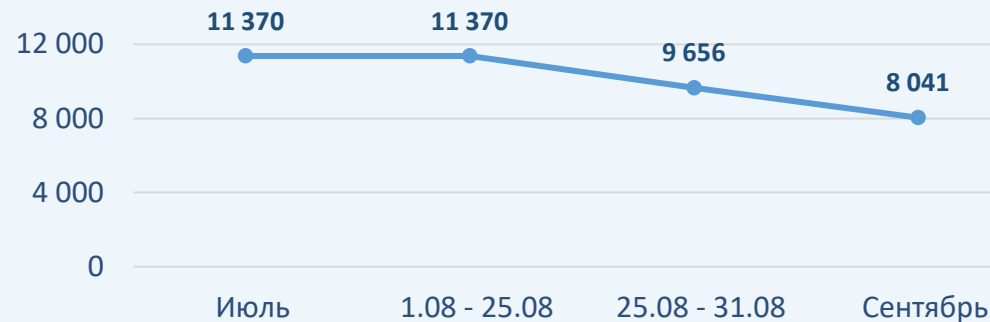
Средний рейтинг Яндекс.путешествия **4,7/5**

Средний рейтинг Островок **8,0/10**

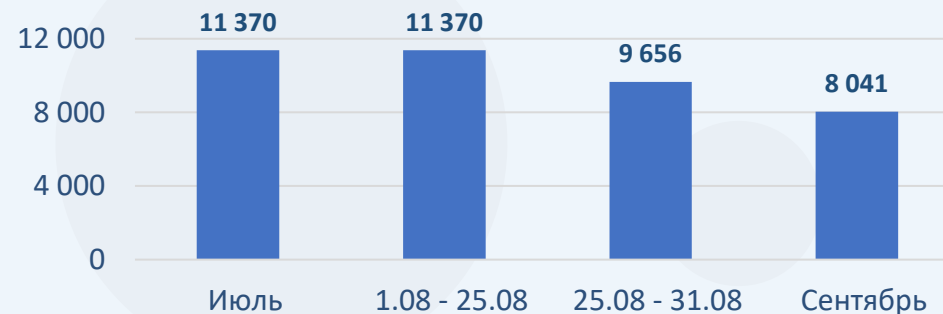
Вывод

В июле и августе тарифы практически не изменяются.
С 1 сентября начинается снижение тарифов на 18%.

Средний тариф в динамике



Средний тариф по периодам



Вывод и рекомендации для отелей категории 3★

Показатели инфраструктуры исследуемых отелей

Показатель	Соответствует отелей
Вторая линия	3/7
Песчаный пляж	7/7
Собственный пляж	0/7
Открытый бассейн	2/7
Прокат спорт. Инвентаря	7/7
Система питания завтрак	7/7
Алкоголь (в т.ч. крепкий)	0/7
Все включено	3/7
Бар (платно)	7/7
Лечебные процедуры (платно)	0/7
Спа комплекс (платно)	7/7
Анимация взрослая	3/7
Анимация детская	7/7
Детская площадка/комната	7/7

Вывод

Доля отелей категории 3* – 42% от общего количества – самая значительная из отелей с присвоенными категориями. Согласно исследованию большая часть отелей данной категории имеет схожий набор услуг. Почти половина расположена на 2 и 3 береговой линии. Все отели рассчитаны на семейный отдых с детьми, в большинстве отелей основной формат питания – с завтраком. Формат «полный пансион» массово не распространен из-за наличия большого количества ресторанчиков в городе и на набережной.

Рекомендации

Для составления конкуренции на рынке необходимо соответствовать тенденциям. Оказывать высокий уровень сервиса, развивать инфраструктуру для детей. Конкурентными преимуществами могут стать: сервис, включённые крепкие алкогольные напитки, наличие гибкая система ценообразования м формата питания, наличие сезонных фруктов. И наличие собственного бассейна.

Анализ отелей категории 4 ☆

Общее количество классифицированных объектов размещения **19**

Общее количество объектов размещения в исследовании **6**

Общий номерной фонд отелей категории 4* **169**

Количество номеров категории "Стандарт" **126**

Средний тариф размещения в номерах категории "Стандарт" **11 756**

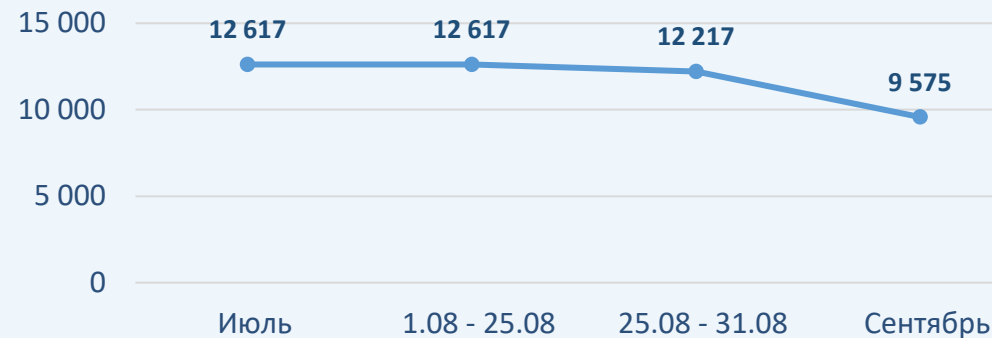
Средний рейтинг Яндекс.путешествия **4,8/5**

Средний рейтинг Островок **8/10**

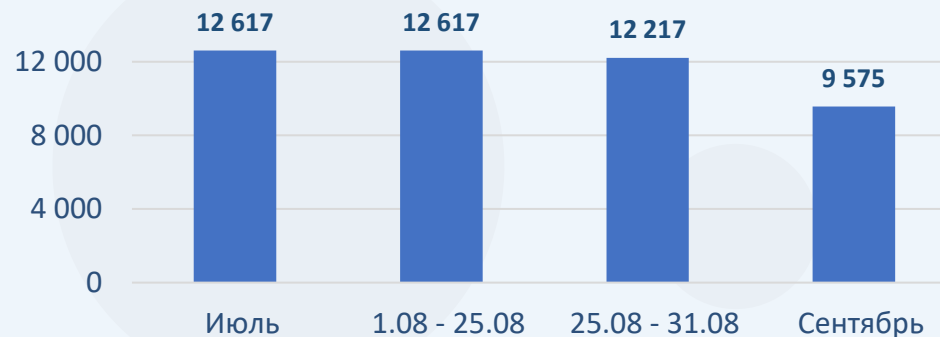
Вывод

В июле и до 23 августа тарифы практически не изменяются.
С 24 Августа мы наблюдаем небольшое изменение тарифов на 2,5%.
С 11 сентября снижение тарифов на 22%.

Средний тариф в динамике



Средний тариф по периодам



Вывод и рекомендации для отелей категории 4★

Показатели инфраструктуры исследуемых отелей

Показатель	Соответствует отелей
Вторая линия	0/6
Песчаный пляж	6/6
Собственный пляж	0/6
Открытый бассейн	6/6
Прокат спорт. Инвентаря	6/6
Система питания завтрак	6/6
Алкоголь (в т.ч. крепкий)	2/6
Все включено	2/6
Бар (платно)	6/6
Лечебные процедуры (платно)	2/6
Спа комплекс (платно)	6/6
Анимация взрослая	6/6
Анимация детская	6/6
Детская площадка/комната	6/6

Вывод

Доля отелей категории 4* – 8%. Набор услуг в исследуемых отелях одинаков. Три отеля из выбранных расположены на второй линии, остальные на 3 и 4 линиях. Никто не имеет собственного пляжа. В двух отелях можно пройти лечебные процедуры. Все отели рассчитаны на семейный отдых с детьми, основной формат питания- с завтраком. В 2-х действует система «Все включено».

Рекомендации

Для составления конкуренции на рынке необходимо соответствовать тенденциям. Оказывать высокий уровень сервиса, развивать инфраструктуру для детей.

Конкурентными преимуществами могут стать: расположение на первой береговой линии, собственный пляж, наличие лечебного и спа комплексов.

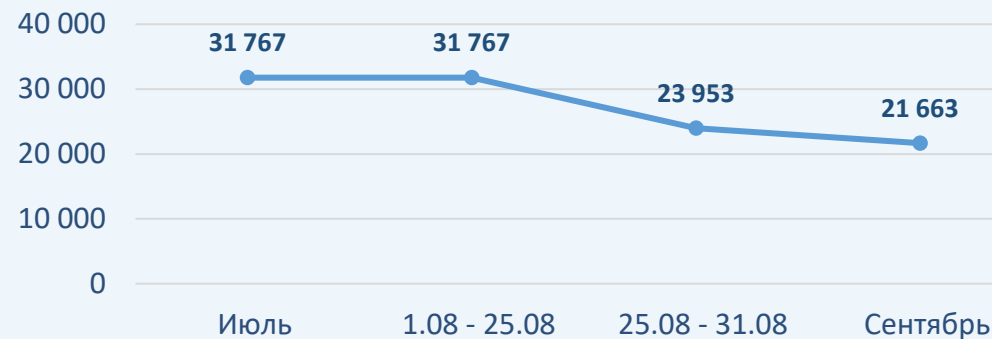
Анализ отелей категории 5★

Общее количество классифицированных объектов размещения	9
Общее количество объектов размещения в исследовании	3
Общий номерной фонд отелей категории 5*	683
Количество номеров категории "Стандарт"	329
Средний тариф размещения в номерах категории "Стандарт"	27 287
Средний рейтинг Яндекс.путешествия	4,7/5
Средний рейтинг Островок	7,9/10

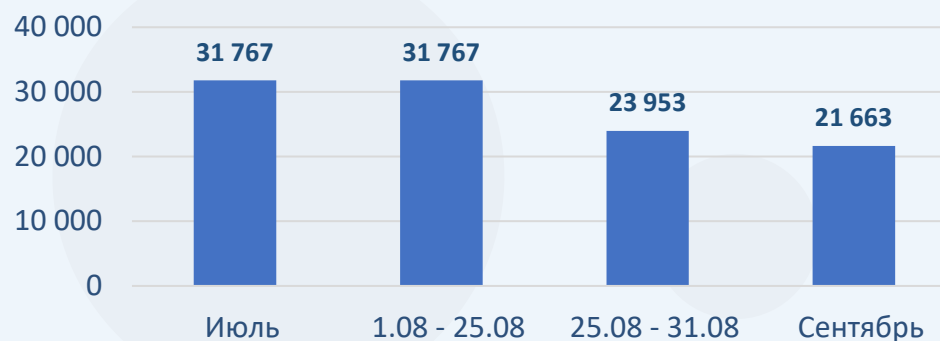
Вывод

В июле и до 23 августа тарифы практически не изменяются.
С 24 Августа мы наблюдаем изменение тарифов на 25 %.
С 11 сентября снижение тарифов на 13%.

Средний тариф в динамике



Средний тариф по периодам



Вывод и рекомендации для отелей категории 5 ☆

Показатели инфраструктуры исследуемых отелей

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

Вывод

Доля отелей категории 5* – 4%. Набор услуг в исследуемых отелях одинаков. Все отели расположены на первой линии и имеют собственный пляж. Во всех отелях можно пройти лечебные процедуры. Все они рассчитаны на семейный отдых с детьми, основной формат питания - с завтраком. Во всех действует дополнительно система «Все включено».

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 или ж/д вокзала в Туапсе.

SWOT-анализ

Сильные стороны

- Песчаный пляж
- Месторасположение в бухте
- Комфортный климат
- Развитая инфраструктура города
- Разнообразный номерной фонд
- Теплая вода в море круглогодично
- Комфортный заход в воду
- Санаторно-курортный центр
- Детский отдых
- Центр виноградарства и виноделия

Слабые стороны

- Нестабильное электроснабжение
- Подтопление города во время стихий
- Закрытие аэропорта
- Загруженность пляжей
- Транспортная доступность
- Кадровый голод

Возможности

- Строительство новых гостиничных комплексов
- Поддержка государства на стимулирование развития
- Модернизация сетей электроснабжения
- Модернизация систем коммунального хозяйства

Угрозы

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

SWOT- анализ. Детальная расшифровка

Сильные стороны

- Песчаный пляж и комфортный заход в море очень комфортны для отдыха с детьми.
- Месторасположение между гор позволяет избежать большой ветрености и штормов. В отличие от Анапы море не зацветает и относительно чистое.
- Сосредоточение уникальных рекреационных ресурсов. Мягкий горный климат, уникальные природные объекты, большое видовое разнообразие растительного и животного мира.
- Развитая 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 круглогодично. Среднегодовая температура воды на побережье в Анапе составляет 14.°С. Купальный сезон длится с 15 мая по 15 октября.
- Санаторно-курортный центр месторождения минеральных вод и лечебных грязей. Анапа – лечебно-грязевой курорт, где действуют свыше 60 круглогодичных и сезонных курортных организаций.
- Детский отдых. Историческое, климатическое, инфраструктурное, институциональное позиционирование Анапы как федерального детского курорта.
- Центр виноградарства и виноделия. Уникальный климат дает возможность развития виноделия. Виноградниками занято около 5 тыс. Га территории. Продолжается реализация инвестиционных проектов по развитию виноградарства и виноделия.

Слабые стороны:

- Нестабильное электроснабжение. Недостаточное развитие сетей электроснабжения приводит к периодическим отключениям электроэнергии в пиковую нагрузку.
- Подтопление города во время стихий. Неудовлетворительное состояние систем водоотведения, низкая мощность водоочистных сооружений.
- Транспортная логистика немного затруднена из-за закрытия своего аэропорта, отсутствия ж/д сообщения.
- Загруженность пляжей. Территория пляжей не в состоянии выдержать пиковые нагрузки в период курортного сезона.
- Высокая нагрузка на транспортную инфраструктуру. Транспортная инфраструктура Анапы 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.
- Слабое коммунальное хозяйство. Не достигнута полная газификация муниципального образования и обеспеченность водопроводом.
- Кадровый голод. Отток рабочей силы из сферы обслуживания обусловлен геополитической обстановкой и наличием более привлекательных предложений.
- Низкая клиентоориентированность. Недостаточный уровень сервиса. Значительная доля небольших гостиниц, что приводит к нестабильному качеству сервиса. Недостаточное применение стандартов качества услуг.

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:

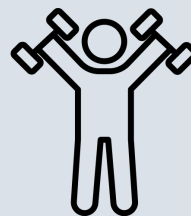
- Рост числа туристов при ограниченных возможностях города. Территория города ограничена, существует риск отсутствия возможностей для расширения.
- Высокая конкуренция. Наличие большого количества отелей различного формата. Риск потери клиентов из-за более привлекательных предложений конкурентов.
- Отсутствие 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 спорткафе.
- 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 г. Геленджик можно сделать следующие выводы:

- **Гостеприимство.** Исторически сложившийся образ Геленджика как гостеприимного места, где ждут гостей вне зависимости от их социального статуса, сферы деятельности и уровня дохода, должен поддерживаться и сохраняться с помощью развивающейся инфраструктуры, предоставляющей все разнообразие услуг для туристов и отдыхающих.
- **Инвестиционная привлекательность.** Геленджик находится в фокусе внимания российских инвесторов на протяжении последних 10 лет. Надо концентрироваться на повышении качества туристской инфраструктуры, включающей в себя средства размещения, организации досуга, пляжную инфраструктуру, объекты торговли, питания и персональных услуг. В рамках приоритета особое внимание необходимо обратить на модернизацию материально-технической базы санаторно-курортных организаций, повышение класса («звездности») объектов размещения, повышение качества (категории) пляжей на территории города, расширение спектра культурно-досуговых услуг
- **Качество управления и институтов.** Существенное изменение качества управления муниципальным образованием в последние годы уже дает видимые результаты. Но важно сохранение этой динамики с использованием современных технологий оперативного и проектного управления (с использованием методики проектной активации), привлечением к вопросам развития всех институтов, определяет долгосрочную устойчивость развития города-курорта.
- **Уникальные природно-климатические условия,** а также географическое положение у Геленджикской бухты позволяют проводить масштабные мероприятия в сфере физической культуры и спорта (Всероссийские соревнования по парусному спорту, спортивному ориентированию, ежегодный заплыв, Чемпионат России по аквабайку и др.), что увеличит поток спортивных туристов и спортсменов.
- **Медицинский туризм** является самым дорогим сегментом туризма, что связано с высокой стоимостью входа в отрасль (стоимость оборудования, привлечение квалифицированных специалистов и т.д.), однако именно данный вид туризма позволит привлечь более обеспеченный сегмент гостей

Общие рекомендации

- Геленджик уступает другим курортным и туристским зонам, что может оказать влияние на поток **культурно-познавательных туристов**. Реализация данного приоритета предполагает организацию культурно-досуговых мероприятий международного, всероссийского, регионального и муниципального уровней, развитие творческих индустрий.
- **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)