

## SWOT-АНАЛИЗ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «ROSSI HOTEL&SPA» И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**Абдрафикова Софья Раисовна**

студент, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, РФ, г. Санкт-Петербург

Бутик-отель «Rossi hotel&spa» имеет категорию «4 звезды» и располагается в центре Санкт-Петербурга, по адресу наб. реки Фонтанки, д. 55. Каждый номер в отеле имеет эксклюзивный дизайн с особым стилем и атмосферой. Данный отель пользуется особым спросом среди иностранцев, поскольку обслуживание в нём осуществляется на 4-х языках [1, с. 4].

Проведём анализ отеля «Rossi hotel&spa», используя SWOT-анализ, который позволит выявить сильные и слабые стороны предприятия, а также возможности и потенциальные угрозы.

Для начала рассмотрим сильные и слабые стороны, которыми обладает бутик-отель «Rossi hotel&spa» [2-3, с. 4].

**Таблица 1**

### *Анализ сильных и слабых сторон «Rossi hotel&spa»*

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расположение в центральной части города</li> <li>• Вид из окна большинства номеров на реку Фонтанку</li> <li>• Эксклюзивный дизайн интерьера каждого номера</li> <li>• Высокий уровень сервиса</li> <li>• Шаговая доступность до метро</li> <li>• Шаговая доступность до основных достопримечательностей города</li> <li>• Ресторан и спа-комплекс на территории отеля</li> <li>• Обслуживание на 4-х языках</li> <li>• Размещение с животными</li> <li>• Бесплатная отмена бронирования</li> <li>• Международные награды</li> <li>• Хорошая репутация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствие собственной парковки</li> <li>• Устаревший интерьер</li> <li>• Изношенность мебели</li> <li>• Небольшой номерной фонд</li> <li>• Неудобный сайт</li> <li>• Низкое качество фотографий на сайте</li> <li>• Не оснащённость общественных помещений согласно требованиям формирования доступной среды</li> </ul>

Таблица 1 демонстрирует обширный перечень сильных сторон отеля. Основными из них являются расположение в центральной части города, высокий уровень сервиса, а также наличие вблизи достопримечательностей и шаговая доступности метро. Именно это зачастую является ключевыми аспектами при выборе временного средства проживания у гостей. В то же время, данный отель функционирует уже более 14 лет, по этой причине гости отмечают устаревший интерьер и отсутствие должной оснащённости номеров, согласно требованиям формирования доступной среды. Отелю стоит направить усилия на устранение недостатков, чтобы повысить свой уровень конкурентоспособности на рынке.

Далее рассмотрим возможности и угрозы, которые есть у «Rossi hotel&spa» [2-3, с. 4].

## Анализ возможностей и угроз «Rossi hotel&amp;spa»

Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация мероприятий на территории отеля</li> <li>• Создание уникальных предложений для гостей</li> <li>• Редизайн сайта</li> <li>• Развитие рекламной компании</li> <li>• Обновление мебели</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокая конкуренция на рынке гостиничных услуг</li> <li>• Изменение потребностей и вкуса гостей</li> <li>• Отток иностранных туристов</li> <li>• Колебания спроса на услуги из-за сезонности</li> <li>• Неблагоприятное экономическое положение</li> <li>• Неблагоприятная политическая обстановка</li> </ul>

Если говорить о том, на что отелю «Rossi hotel&spa» требуется обратить повышенное внимание, чтобы устранить недовольство гостей и снизить эффект от потенциальных угроз, то это: привлечение клиентов за счёт организации различных мероприятий на территории отеля (выставки, аукционы, выступление приглашённых спикеров), также редизайн сайта для более удобного пользования гостями и просмотра качественных фотографий при выборе номера. Ведь сайт является визитной карточкой отеля. К тому же, необходимо организовать активную рекламную компанию, приглашать иностранных гостей. Важно обновить мебель, поскольку много отрицательных отзывов посвящены именно этому. Помимо прочего, необходимо продумать предоставление гостям парковки – возможность стоит выкупить часть территории поблизости в собственность отеля.

Для того, чтобы минимизировать воздействие потенциальных угроз, которые есть у отеля, ему стоит повышать качество обслуживания, а также удовлетворённость своих клиентов, что возможно достичь путём устранения слабых сторон и использовании возможностей, указанных в SWOT-анализе.

На основе SWOT-анализа были разработаны следующие рекомендации для «Rossi hotel&spa», которые позволят ему повысить уровень конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг в Санкт-Петербурге и увеличить число потенциальных клиентов:

- Организация возможности размещения с маленькими детьми (предоставление кроваток, специального столика для приёма пищи, создание детской комнаты и т.д.);
- Оборудование общественных помещений согласно требованиям формирования доступной среды (установка пандусов, уборных для инвалидов, организация сопровождения на территории отеля и т.д.);
- Осуществление редизайна сайта, его обновление и использование более качественного контента для повышения удобства пользовательского опыта на нём (т.е. гостинице требуется обратиться к услугам дизайнера и фотографа, загрузить более качественные снимки на сайт, а также создать более современный вид ресурса);
- Обновление мебели из-за износа, на который обращают внимание гости отеля (гостиница может воспользоваться услугами реставраторов/купить новую мебель);
- Организация различных мероприятий в конференц-залах отеля с целью привлечения большего числа клиентов, а также оформления групповых бронирований (рекламная компания для оповещения о том, что на территории гостиницы возможно проводить различные массовые мероприятия/самостоятельная организация выставки гостиницей/приглашение спикеров и т.д.);

- Предоставление экскурсионных услуг (заключение договора с туристско-экскурсионной компанией/создание экскурсионного отдела в гостинице);
- Проведение тщательного анализа отзывов гостей и учёт их пожеланий в деятельности гостиницы (анализ отзывов на таких платформах как «Яндекс. Путешествия» «TripAdvisor», «Ostrovok» и принятие соответствующих мер);
- Разработка уникальных предложений для гостей отеля, чтобы выделиться на фоне конкурентов. В частности, можно разработать партнёрскую программу, предоставлять скидки в заведения общественного питания, коворкинги, музеи, которые находятся поблизости к отелю и т.д.

При следовании данным рекомендациям, а также более качественной работе с обратной связью от гостей отеля последует повышение качества предоставляемых услуг и выделение на фоне других конкурентов рынка, что позволит отелю «Rossi hotel&spa» получать увеличить свой доход и улучшить репутацию в долгосрочной перспективе.

### **Список литературы:**

1. Федеральный перечень туристских объектов // Федеральное агентство по туризму URL: <https://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/20332> (дата обращения: 08.08.2023).
2. Об отеле // Отель России - роскошный отель Санкт-Петербурга URL: <https://www.rossihotels.com/> (дата обращения: 08.08.2023).
3. Rossi Boutique Hotel // Tripadvisor URL: [https://www.tripadvisor.ru/Hotel\\_Review-g298507-d676031-Reviews-Rossi\\_Boutique\\_Hotel-St\\_Petersburg\\_Northwestern\\_District.html](https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g298507-d676031-Reviews-Rossi_Boutique_Hotel-St_Petersburg_Northwestern_District.html) (дата обращения: 08.12.2022).