УДК 379 : 85
М.В. Ефремова
Н.В. Мельничкина

АНАЛИЗ ОТЗЫВОВ О НИЖЕГОРОДСКИХ ГОСТИНИЦАХ В СЕТИ INTERNET

ФГБОУ ВПО НИЖЕГОРОДСКИЙ КОММЕРЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

В современном мире основным источником информации при выборе гостиничных предприятий становится ИНТЕРНЕТ. Как показали проведенные нами исследования, более половины клиентов перед бронированием номера обязательно заходят на сайты гостиниц, просматривают форумы и прочие серверы и только потом делают свой выбор. Тем самым, эффективность гостиничного менеджмента в значительной степени зависит от информации, выложенной в сети ИНТЕРНЕТ. При этом очевидно, что часть отзывов выполнена «под заказ» и содержит искаженную информацию. Однако руководству гостиниц было бы неправильно игнорировать или не замечать эту информацию, поскольку от нее в немалой степени зависит имидж предприятия. Задача настоящего исследования – изучение мнений респондентов с целью формирования объективной картины о состоянии гостиничных услуг в городе Нижнем Новгороде.

В качестве объектов исследования выбраны гостиницы нашего города, занимающие наибольшую долю на региональном рынке гостиничных услуг: «Гранд Отель «Ока», «Центральная», «Нижегородская», «Октябрьская», «Заречная», «Александровский сад», «Волна» и «Николь». Всего было проанализировано 226 отзывов. Исследование проводилось во втором полугодии 2011 г. по материалам следующих сайтов: http://www.komandirovka.ru; http://hotel.reservation.ru; http://nnov.allcafe.ru; http://www.tripadvisor.ru; http://www.tophotels.ru; http://hottel.ru; http://all-hotels.ru; http://www.booking.com; http://52.kakdoma.su; http://www.vgoroden.ru; http://hotelreport.ru; http://www.tur-hotel.ru и др.

Наибольшее количество отзывов найдено по «Гранд Отелю «Ока» – 30% от общего количества; по 17% приходится на гостиницы «Николь» и «Волна»; по 10% – на гостиницы «Октябрьская» и «Заречная», чуть меньше (5–6%) – на «Центральную», «Александровский сад» и «Нижегородскую».

Результаты анализа отзывов о гостиницах г. Нижнего Новгорода показаны в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты анализа отзывов о гостиницах г. Нижнего Новгорода

Наименование гостиницы	**Положительные отзывы**		**Отрицательные отзывы**	
	Кол-во, шт.	**Содержание**	**Кол-во, шт.**	**Содержание**
Гранд Отель «Ока»	23	Понравилось: –обслуживание; –состояние номеров в корпусе 4-звезды*; –цены в корпусе 4-звезды; –инфраструктура; –дизайн отеля; –месторасположение; –кухня	45	Не понравилось: –состояние номеров в отеле 3*; –несоответствие цены и качества; –плохая шумоизоляция; –проблемы с Интернетом (не работает/медленный/ платный); –грубый и невнимательный персонал; –плохой завтрак
«Николь»	31	–Вежливый персонал; –развитая инфраструктура; –удачное месторасположение –цена соответствует качеству; –хорошая кухня	7	–Неприятный запах с масло-жирового комбината; –неполное оснащение номера; –плохая кухня; –завышенная цена
«Волна»	29	–Уютные номера; –инфраструктура; –сервис; –кухня на высоком уровне;	9	–Удаленность от центра; –качество обслуживания; –маленькие номера; –неквалифицированный

		–вежливый персонал; –красивый интерьер; –цена соответствует качеству; –удачное месторасположение		персонал; –плохая кухня.
«Октябрьская»	15	–Дружелюбный персонал; –удачное месторасположение –дополнительные услуги (Wi-Fi, тренажерный зал); –чистые и уютные номера; –номера (пластиковое окно, новый ковер, новые кровати, хорошо отремонтированная ванная комната); –кухня; –соответствие цены и качества; –инфраструктура	9	–Маленькие номера; –отсутствие системы кондиционирования; –несоответствие цены качеству; –в пиковые часы не хватает мест в ресторане; –совковый стиль в номере и ресторане; –неудовлетворительное состояние номеров; –грубый персонал; –присутствие женщин легкого поведения в коридорах
«Заречная»	12	–Вежливый персонал; –хорошее состояние номеров; –удачное месторасположение –широкий перечень дополнительных услуг; –цена соответствует качеству; –хорошая кухня	10	–Плохое состояние номеров; –цена не соответствует качеству; –неквалифицированный персонал; –отсутствие заявленных услуг; –плохая кухня
«Центральная»	6	–Состояние номеров (качество ремонта, новая мебель и т.д.); –вежливый персонал; –кухня; –местоположение	7	–Непрофессионализм сотрудников; –плохая звукоизоляция номеров; –несоответствие цены и качества; –звонки с ресепшен с недвусмысленными предложениями
«Александровский сад»	7	–Сервис; –кухня; –внимательный персонал; –удачное месторасположение –чистые номера	5	–Непрофессионализм сотрудников; –сервис; –несоответствие цены качеству предложения; –неудачное расположение
«Нижегородская»	7	–Обслуживание; –чистые уютные номера; –удачное месторасположение; –широкий перечень дополнительных услуг	4	–Плохое состояние номеров; –неквалифицированный персонал; –плохая кухня; –завышенная цена
Итого	130		96	

*Примечание. Гранд Отель «Ока» состоит из двух корпусов: корпус «Бизнес» (3 звезды) и корпус «Премиум» (4 звезды).

Как следует из таблицы 1, распределение найденных отзывов следующее: 130 – положительных и 96 – отрицательных. Наибольшее количество отзывов приходится на «Гранд Отель «Ока» – всего 68 ед. (30% от общего количества), по этой же гостинице найдено и больше всего отрицательных отзывов – 45 ед. (20%). Наибольшее количество положительных отзывов принадлежит гостинице «Николь» – 24% от общего количества, чуть меньше – 22% –гостинице «Волна», на «Гранд отель Ока» приходится 18%. Что касается отрицательных отзывов, то здесь «Гранд отель «Ока» занимает 47% от всего количества отрицательных отзывов, гостинице «Заречная» принадлежит 11%, гостинице «Волна» – 10%, гостинице «Николь» – 7% .

Необходимо заметить, что нередко информация в сети ИНТЕРНЕТ очень противоречива. Так, как показали исследования, о качестве питания имеются одновременно и хорошие и плохие отзывы. Аналогичная ситуация с персоналом, соответствием цены качеству услуг и пр. Даже о месторасположении гостиницы мнения гостей нередко

расходятся. Так, части гостей нравится месторасположение гостиницы «Александровский сад», другая же часть не согласна с ними: ценя красивый обзор на реку Волга и красивые пейзажи, гостям не нравится достаточно обособленное месторасположение гостиницы.

В целях более детального исследования качества гостиничных услуг в Нижнем Новгороде проанализируем динамику отзывов в сети Internet с 2007 по 2011 гг. (табл. 2).

Таблица 2 – Количество отзывов по основным гостиницам г. Нижнего Новгорода с 2007 по 2011 г.г., ед. (согласно сайтам в Internet)

Гостиница / год	«Ока»		«Николь»		«Волна»		«Октябрьская»	
	+*	–**	+	–	+	–	+	–
2007	1	6	-	-	1	1	-	-
2008	1	12	4	-	3	3	-	4
2009	2	7	11	3	2	-	-	3
2010	7	8	7	2	7	1	5	3
2011	12	12	9	2	16	4	4	5
Итого	23	45	31	7	29	9	9	15

Примечание. Знак «+» означает положительные отзывы,

Знак «–» – отрицательный отзыв.

«*Гранд Отель «Ока»*. Проанализировано 68 отзывов, в т.ч. 45 отрицательных и 23 – положительных. На протяжении всего анализируемого периода (с 2007 по 2011 гг.) гости «Гранд Отеля «Ока» жалуются на неудовлетворительное состояние номеров в трех-звездочном корпусе. Следующий по распространенности негативный отзыв (вплоть до 2011 г.) – наличие грязи в номерах и коридорах отеля, неприятный запах, пятна на мебели и полу, грязные, заношенные халаты и полотенца. Отзывы о несоответствии цены качеству предоставляемых услуг также наблюдаются на протяжении всех лет: «цена завышена и доходит до уровня московских, а предлагаемые условия совсем не соответствуют заявленному уровню гостиницы». Кроме этого, с 2007 и вплоть до 2011 гг. выявлены отзывы относительно несоответствия рекламы услуг реальному предложению, в т.ч. отсутствие заявленного бесплатного Интернета.

Необходимо отметить, что некоторые недостатки, на которые указывали гости ранее, к настоящему времени устранены. Так, в 2007 были отзывы об однообразии завтрака и его неудовлетворённом качестве. Много отрицательных отзывов было на плохую шумоизоляцию номеров. В связи с завершением строительства нового корпуса и частичной реконструкцией существующего здания последняя проблема стала не столь острой, поэтому и количество жалоб уменьшилось. Что касается положительных отзывов, то наблюдается хорошая динамика их роста, свидетельствующая о повышении качества предоставляемых услуг.

Гостиница «Николь». Всего по гостинице «Николь» было проанализировано 38 отзывов: 31 положительный и 7 отрицательных. По данным сайтов видно, что наибольшее количество гостей отеля «Николь» отмечает его развитую инфраструктуру (30%), работу персонала: дружелюбный, вежливый, отзывчивый (16%), состояние номеров (14%), хорошую кухню (12%). Основными жалобами гостей отеля «Николь» являются: запах с масло-жирового комбината, находящегося в непосредственной близости к отелю (25%) и неполное оснащение номеров, в частности отсутствие тапочек в номере; плохая комплектация мини–бара («состоит только из алкоголя») – также 25%.

Гостиница «Волна». По результатам анализа выявлено, что среди положительных отзывов уровень обслуживания занимает лидирующую позицию (17%). Чистота и уют в номерах привлекает 15%, такое же количество приходится на общий вид и интерьер гостиницы. Немаловажным фактором успеха является отзывчивость и приветливость персонала (12%) и работа ресторана (вкусная еда, качество обслуживания).

Наиболее распространенной жалобой на гостиницу «Волна» является её неудачное месторасположение (44% от общего числа отзывов). 19% посетителей не понравилось качество и сервис обслуживания, цена, не соответствующая качеству обслуживания. Также поступили жалобы, что предоставленные номера были не уютными и в комнате присутствовал запах дыма (13%).

Гостиница «Октябрьская». Самыми распространёнными жалобами постояльцев гостиницы являются: плохой стиль ресторана и номерного фонда (19%), недостаток посадочных мест в пиковые часы (19%), отсутствие системы кондиционирования (13%) и небольшая площадь номеров (12%). Основными преимуществами гостиницы «Октябрьская», по мнению гостей, являются: доброжелательный персонал (32%), хорошее состояние номеров (29%), удачное месторасположение (13%), а также ассортимент дополнительных услуг и соответствие цены качеству предложения (8%).

Гостиница «Заречная». Основные негативные отзывы поступили на плохое состояние номеров (старая сантехника, грязная мебель, запах, плохая шумоизоляция) – 34%, несоответствие цены качеству предложения (24%), непрофессионализм сотрудников (21%), отсутствие заявленных услуг, плохая кухня и др. (по 7%). Что касается положительных отзывов, то основными преимуществами отеля, по мнению клиентов, являются: вежливый персонал (25%), состояние номеров (25%), месторасположение (13%), перечень предоставляемых услуг (9%), разнообразие и качество кухни.

Отель «Центральный». Основные жалобы клиентов отеля «Центральный» поступают на непрофессионализм сотрудников (16%), плохую звукоизоляцию номеров (17%), несоответствие цены качеству предложения (25%), звонки с ресепшен с недвусмысленными предложениями и пр. Большее количество негативных отзывов приходилось на 2007-2009 гг. Основными преимуществами отеля, по мнению клиентов, являются: отличное состояние номеров (наличие ремонта, новой мебели и т.д.), вежливый и профессиональный персонал, разнообразие и качество кухни, местоположение отеля.

Гостиница «Александровский сад». Как показали проведенные исследования, основные жалобы поступили на непрофессионализм сотрудников (30%), плохой сервис (40%), несоответствие цены качеству предложения. Также значительная доля жалоб приходится на неудачное расположение (добраться можно только на такси). Однако, что касается положительных отзывов, то здесь гости отеля также отмечают хороший уровень сервиса, персонал, разнообразие и качество кухни, месторасположение отеля, чистые уютные номера

Гостиница «Нижегородская». Основные жалобы от клиентов гостиницы поступают на непрофессионализм сотрудников (28%), состояние номеров (28%), отсутствие дополнительных услуг, плохое питание (17%), несоответствие цены качеству предложения. Основными преимуществами отеля, являются: вежливый персонал (28%), чистые уютные номера (24%), месторасположение (20%), дополнительные услуги (16%).

Таким образом, проведенный анализ отзывов о наиболее крупных гостиницах Нижнего Новгорода показал, что посетители гостиниц достаточно активно делятся впечатлениями об условиях проживания. Наибольшее количество положительных отзывов найдено по гостинице «Николь, наибольшее количество отрицательных – по гостинице «Гранд Отель «Ока». Эта гостиница попала в число аутсайдеров, прежде всего, из-за неудобств, вызванных строительством нового корпуса. В целом же, по мнению посетителей, несмотря на очевидные плюсы, гостиницам города предстоит достаточно большая работа по устранению недостатков. Для получения более объективной картины о состоянии гостиничных услуг в Нижнем Новгороде необходимо провести комплексные исследования, что является предметом наших будущих исследований.

Библиографический список

1. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.tripadvisor.ru.
2. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.komandirovka.ru.
3. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа:

4. http://hotel.reservation.ru.
5. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://nnov.allcafe.ru.
6. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.tripadvisor.ru.
7. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.tophotels.ru.
8. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://hottel.ru.
9. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://all-hotels.ru.
10. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.booking.com.
11. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://52.kakdoma.su.
12. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.vgoroden.ru.
13. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://hotelreport.ru.
14. Сайт бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.tur-hotel.ru.