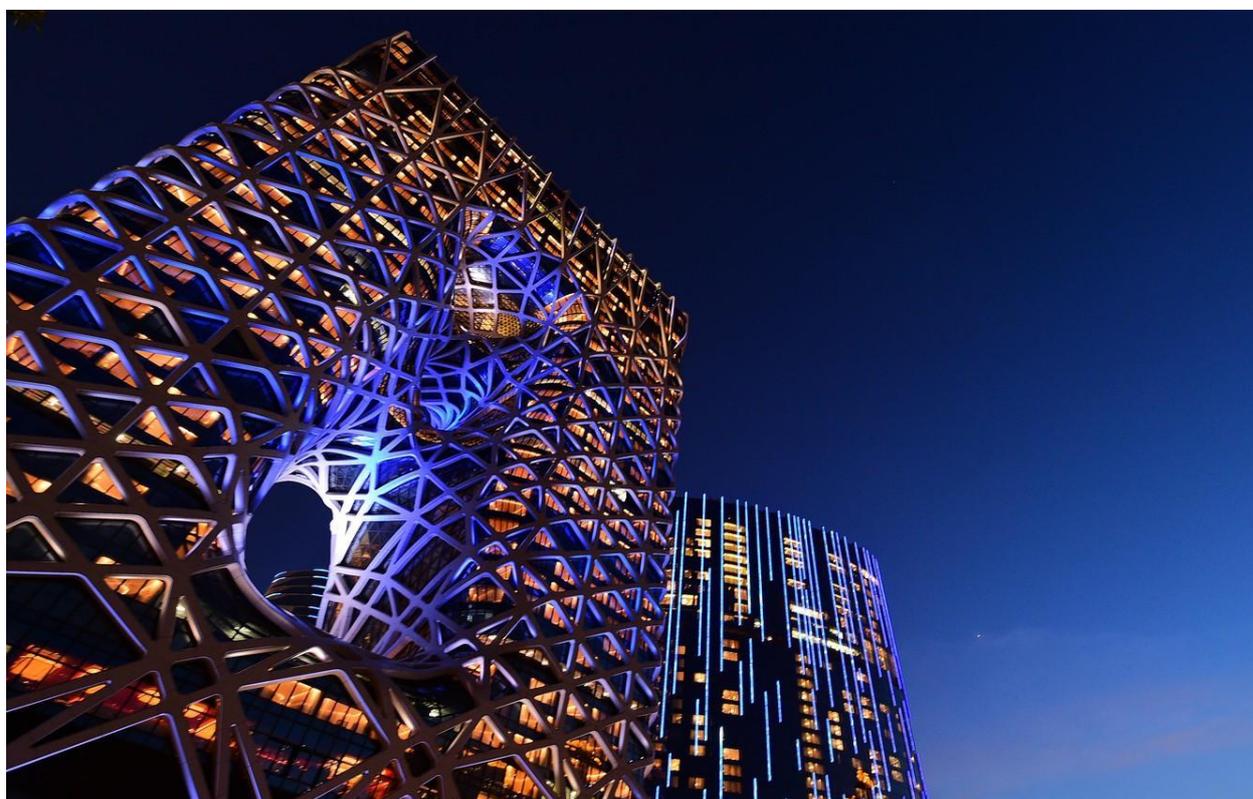




# Маркетинговое исследование гостиничного рынка города Нур-Султан



Нур-Султан 2020

## Содержание

1	Паспорт города Нур-Султан	6
1.1	Демографическая характеристика города Нур-Султан	9
1.2	Основные показатели мест размещения	11
2	Классификация отелей	15
2.1	Классификация мест размещения	21
3	Отели города Нур-Султан	24
3.1	Анализ данных по действующим гостиницам Нур-Султана	25
3.2	Классификация отелей по сайту booking.com	40
3.3	Трехзвездочные отели	40
3.4	Четырехзвездочные отели	113
3.5	Пятизвездочные отели	128
3.6	Отели в разрезе по районам города	138
4	Ценовые категории в отелях города	140
5	Заключение	149

## О деятельности мест размещения в городе Нур-Султан

В городе Нур-Султан насчитывается 208 мест размещения по данным 2019 года. В данном случае места размещения - гостиницы, мотели, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты и другие здания и сооружения, используемые для проживания посетителей и их обслуживания. Численность работающих людей в этой сфере 4 274.

<b>Район</b>	<b>Количество мест размещения</b>	<b>Численность работников</b>
<b>Алматы</b>	56	567
<b>Есиль</b>	55	2 380
<b>Сарыарка</b>	57	711
<b>Байконур</b>	40	616

*Таблица. Места размещения по районам за 2019 год*

*Диаграмма. Информация о рабочих местах размещения за 2019 год*

За отчетный период 2020 года количество мест размещения осталось неизменным – 208. Но есть небольшие изменения в статистике районов и рабочих сил. Число работников сократилось на 16% до 3 590.

<b>Район</b>	<b>Количество мест размещения</b>	<b>Численность работников</b>
<b>Алматы</b>	57	407
<b>Есиль</b>	54	1 985
<b>Сарыарка</b>	56	615
<b>Байконур</b>	41	583

*Таблица. Места размещения по районам за второй квартал 2020 года*

*Диаграмма. Информация о рабочих местах размещения за второй квартал 2020 года*

Количество мест размещения по типам и формам собственности

Типы и формы	2019 год	2020 год
<b>Всего</b>	-	-
<b>Гостиница с рестораном</b>	-	-
<b>Гостиница без ресторана</b>	-	-
<b>Одноэтажные бунгало, сельские домики (шалы), коттеджи, небольшие домики и квартиры</b>	-	-
<b>Другие виды жилья</b>	-	-
<b>Хостел</b>	-	-

Основные показатели мест

	Количество обслуженных посетителей, человек	Объем оказанных услуг, млн. тенге	Количество номеров, единиц
<b>Нур-Султан</b>	-	-	-
<b>Район Алматы</b>	-	-	-
<b>Район Есиль</b>	-	-	-
<b>Район Сарыарка</b>	-	-	-
<b>Район Байконур</b>	-	-	-

*Таблица. Основные показатели мест за 2019 год*

*Диаграмма. Места размещения для клиентов за 2019 год*

	Количество обслуженных посетителей, человек	Объем оказанных услуг, млн. тенге	Количество номеров, единиц
<b>Нур-Султан</b>	-	-	-
<b>Район Алматы</b>	-	-	-
<b>Район Есиль</b>	-	-	-
<b>Район Сарыарка</b>	-	-	-
<b>Район Байконур</b>	-	-	-

*Таблица. Основные показатели мест за второй квартал 2020 года*

*Диаграмма. Места размещения для клиентов за второй квартал 2020 года.*

Стандартные номера более востребованы чем все остальные категории видов мест размещения, это и иллюстрирует вышеуказанная диаграмма. Несмотря на это во втором квартале 2020 года, количество стандартных номеров сократилось на 160. Малая тенденция замечается на люкс номера, их количество выросло на 15, а количество апартаментов и комнат без удобств наоборот сократилось на 7 и 57 соответственно.

## **Классификация отелей**



*Приложение. Отель Хилтон. Взято с сайта booking.com*

В большинстве стран принято присваивать рейтинг отелям в виде количества звезд от одной до пяти, причем, чем больше звезд, тем лучше. Условия проживания в жилых комплексах разной классности существенно отличаются, в первую очередь, общим благоустройством здания, оснащенностью номеров и регламентом обслуживания, но, при этом,

гостиница любой категории должна отвечать требованиям безопасности и гигиены, обеспечивать круглосуточный сервис, неотложную медицинскую помощь, сохранность ценностей, стирку постельного белья, почтовые услуги.

Квалификация персонала также играет не последнюю роль при определении статуса: в гостиницах с одной или двумя "звездами" персоналу на ресепшн необходимо знать один иностранный язык, в 4-5-звездочной гостинице потребуется владение минимум четырьмя языками. Часто уровень отеля определяется фактом его принадлежности к престижным гостиничным цепочкам, таким как "Хилтон", "Мариотт", "Шератон" и др.

	Всего	★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★☆☆☆	★☆☆☆☆	Гостиницы без категории
<b>Нур-Султан</b>	187	-	X	X	15	6	152
<b>Район Алматы</b>	51	-	-	X	X	-	47
<b>Район Есиль</b>	47	-	-	X	X	X	32
<b>Район Сарырка</b>	53	-	-	X	3	X	41
<b>Район Байконур</b>	36	-	X	X	X	-	32



**UNWTO**

World Tourism Organization

*Приложение. Всемирная Туристическая организация*

**Однозвездочные отели**



Это наименее качественные отели, в большинстве случаев, предоставляющих минимальный уровень сервиса. Площадь стандартного двухместного номера составляет менее 10 кв.м., в номере имеется шкаф или вешалка, а также стулья, умывальник и зеркало.



*Приложение. Пример однозвездочного отеля в Испании*

### **Двухзвездочные отели**



Двухзвездочные отели очень похожи на однозвездочные, но в них чаще всего в каждой комнате имеется своя ванная комната и туалет. Также в номере может быть телевизор. При отеле имеется ресторан или кафе, а постояльцам предлагаются различные варианты питания. Смена белья в таких отелях производится раз в 6 дней. Вход в ночное время допускается.



*Приложение. Отель Туркестан в городе Алматы*

### **Трехзвездочные отели**



Самый популярный вариант недорогого проживания. Эта категория отелей уже обеспечивает приемлемый уровень сервиса, хотя и без излишеств. Размер комнат от 10-15 кв.м. Отдельный санузел обязателен - в каждом номере обязательно имеется туалет и ванная комната, туалетный столик, в ванной комнате – набор туалетных принадлежностей. В номере должен быть телевизор, телефон, радио, часто кондиционер, мини-бар и другие удобства.



*Приложение. Отель Ibis в городе Нур-Султан*

### **Четырехзвездочные отели**



Гостиницы высокого класса. Эта категория гостиниц предлагает повышенный уровень сервиса. Предусматривает удачное месторасположение в центре города или на первой линии пляжа. Обязательно должны быть номера разной категории (одноместные, двухместные, семейные), персонал на ресепшн, говорящий, как минимум на двух иностранных языках. Площадь комнат, как правило, не менее 13 кв.м.

В идеале обязательны: бесплатные тренажерные залы, корты и бассейны, отельные шоу, дискотеки.



*Приложение. Отель Wyndham Garden Astana*

### **Пятизвездочные отели**



Лучшие отели по международной классификации, предоставляющие обслуживание на самом высоком уровне. Номера размером от 16 кв.м., иногда имеется второй санузел. Все, что предоставляется в четырехзвездочных отелях, здесь предлагается на более высоком уровне.

К услугам, предоставляемым в 4\*, добавляется наличие нескольких баров и ресторанов с различной кухней, ночной клуб, магазины, парикмахерские, косметические салоны, прачечные, химчистки, фитнес-залы и бизнес-центры, бассейны, в том числе и закрытые.