

УДК 338.12

А. А. Ошкордина

ФБГОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», Екатеринбург,
e-mail: al2111la@yandex.ru

Е. И. Охрименко

ФБГОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», Екатеринбург,
e-mail: oelenai@yandex.ru

ОСОБЕННОСТИ И ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УСЛУГ В ИВЕНТИНДУСТРИИ

Ключевые слова: ивент-услуга, качество, сервис, эффективность деятельности, удовлетворенность потребителя, сфера гостеприимства.

Актуальность поставленной проблематики обусловлена стоящими перед современностью вопросами, касающимися роли оценки качества в эффективной системе управления сервисным предприятием, в частности в такой экономической области, как ивентиндустрия, теоретическое освещение которой не совсем полно раскрывает суть, усложняя задачу индивидуальным подходом к рассмотрению данного аспекта. Исследование направлено на выявление эффективных направлений в системе управления качеством ивент-мероприятий и ивент-услуг в контексте эффективной деятельности отеля. На основании проведенного комплексного анализа оценки качества ивент-услуг на базе гостиничного предприятия города Екатеринбурга авторами определены основные направления повышения качества их реализации, а также выявлены обусловленные взаимосвязи и противоречия в организации конгрессно-выставочных мероприятий. Разработанные авторские выводы и рекомендации позволяющие расширить спектр сервисных услуг и их качество, что в свою очередь позитивно повлияет на повышение уровня конкурентоспособности деятельности предприятий в сфере гостеприимства.

A. A. Oshkordina

Ural State Economic University, Yekaterinburg, e-mail: al2111la@yandex.ru

E. I. Okhrimenko

Ural State Economic University, Yekaterinburg, e-mail: oelenai@yandex.ru

FEATURES AND PROBLEMS OF INCREASING THE COMPETITIVENESS OF SERVICES IN THE EVENT INDUSTRY

Keywords: event service, quality, service, operational efficiency, consumer satisfaction, hospitality service.

The relevance of the problem posed is due to the issues facing modern times regarding the role of quality assessment in an effective management system of a service enterprise, in particular in such an economic area as the event industry, the theoretical coverage of which does not fully reveal the essence, complicating the task with an individual approach to considering this aspect. The study is aimed at identifying effective areas in the quality management system of event events and event services in the context of effective hotel operations. Based on a comprehensive analysis of the quality assessment of event services based on a hotel enterprise in the city of Yekaterinburg, the authors identified the main directions for improving the quality of their implementation, and also identified the conditional relationships and contradictions in the organization of congress and exhibition events. The developed author's conclusions and recommendations will allow expanding the range of services and their quality, which in turn will have a positive impact on increasing the level of competitiveness of enterprises in the hospitality sector.

Введение

Реализация ивент-услуги на предприятиях сервиса имеет ряд организационно-экономических особенностей. Так, обращаясь к содержанию определения «услуга», отмечаем ключевые моменты: услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказ-

чика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека [1, с. 146]. На основании приведенного определения, конкретизируем область выделения данного понятия, касаемо сферы ивент: ивент-услуга – это результат деятельности, осуществляемой организацией для потребителей, по подготовке и реали-

зации событийных мероприятий различных видов, уровней и масштабов, направленный на получение материальной выгоды со стороны производителя и полезности со стороны потребителя, удовлетворяя различные потребности человека

Согласно международному стандарту ISO 9000-2015 «Системы менеджмента качества» термин «качество» рассматривается, как степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям [2]. В соответствии с определением ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению» качество услуги – это совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [3]. Данное определение уточняет категорию «качество» для такого объекта, как «услуга».

Отечественные экономические исследователи, такие как А.И. Витохина, Л.Г. Протасова, О.В. Плиска, Д.Е. Давыдянц, Ж.А. Романович, С.Л. Калачев, А.Ю. Курочкина, В.В. Колочева и другие, рассматривая качество сервисных услуг в контексте эффективности сервисной деятельности предприятия, дают собственные комментарии к определению «качество услуги», взятого из нормативного документа. Кроме того, зарубежные ученые Л. Берри, А. Парасураман, В. Зейтамль в своих исследованиях рассматривали специфические свойства оценки качества современной системы обслуживания, выделяя их характерные черты и параметры.

Таким образом, все мнения сводятся к одной концепции – услуга должна как соответствовать нормативным требованиям, так и удовлетворять потребности, ожидания потребителя за счет присущих потребительских ей свойств.

Поскольку требования к качеству определяет потребитель услуги, то не может существовать постоянного уровня качества, он подвижен, находится в постоянной прогрессии, что обуславливает «непостоянство качества» услуг. Эффективность управления сервисным предприятием зависит от повышения качества предоставляемых услуг, что обуславливает непрерывную деятельность по совершенствованию их реализации. Качество обслуживания представляет собой совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Резюмируя вышеизложенное, можно сделать вывод: сущность понятия «качество услуги» заключается в соответствии результата услуги требованиям по их реализации как со стороны стандартизированных подходов, так и на основании сформированных ожиданий потребителем. Особенности услуги определяют сложность выделения критериев качества, совокупность объективного и субъективного восприятия, что в свою очередь формирует совокупность качественных и количественных критериев ее реализации.

Управление качеством играет ключевую роль в обеспечении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса, так как качество находится в постоянной прогрессии, и для получения максимальной прибыли руководителю необходимо систематически повышать уровень и качество ее предоставления, исследуя ожидания потребителей и вырабатывая собственные стандарты обслуживания.

Целью работы является разработка мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности сервисной организации «Конгресс-отель Екатеринбург» при реализации ивент-услуг на основе анализа оценочных критериев их предоставления в современных условиях.

Материалы и методы исследования

Материалами и методами исследования послужили работы зарубежных и отечественных исследователей и специалистов в сфере гостеприимства и ивент-индустрии, а также информационно-аналитический материал официальной статистической и экономической информации Российской Федерации и Свердловской области. Аналитической базой исследования послужили учетно-отчетные документы гостиничного предприятия города Екатеринбурга. В ходе исследования использовались методы группировки, сравнения, синтеза, экономико-статистические методы и др.

Результаты исследования и их обсуждение

Организацией деловых мероприятий в России занимаются 1,5 тысячи индивидуальных предпринимателей, и более 3 тысяч компаний. В общей сложности в отрасли постоянно работают около 20 тысяч человек. Как отмечает Сергей Катырин, президент Торгово-промышленной пала-

ты РФ, вокруг конгрессно-выставочной деятельности есть еще порядка 40 тысяч компаний и предпринимателей, которые оказывают различные услуги по подготовке и проведению мероприятий [4]. Так, крупнейшим игроком рынка Урала является выставочный центр «Екатеринбург Экспо». В 2023 году здесь было организовано около 10 крупных выставок, среди которых промышленная выставка «Иннопром-2023», «X Международный форум и выставка «100+TechnoBuild», Международная туристская выставка «Лето-2023» и «Выставка строительных, отделочных материалов и инженерного оборудования Build Ural» и др. Как правило, заказчиком мероприятия в «Екатеринбург Экспо» выступают профильные ассоциации и союзы производителей товаров или услуг, а также органы государственной власти.

Для развития конгрессно-выставочной деятельности и формирования статистической базы автономная некоммерческая организация «Агентство по привлечению инвестиций Свердловской области» провела опрос площадок на предмет проведения крупных деловых мероприятий, из статистических данных, из которых следует, что количество крупных деловых мероприятий в 2023 году, проведенных на 42 площадках Свердловской области, составило 558, что в два раза больше по сравнению с прошлым периодом 2022 г. Самым активным месяцем для проведения деловых мероприятий в Свердловской области стал декабрь – 84 мероприятия. Объекты, выступающие в качестве площадок для проведения меро-

приятий различных видов и масштабов в г. Екатеринбурге можно представить в разрезе двух основных направлений: крупные площадки, а также отели и бизнес-центры.

В соответствии с представленными данными табл. 1 ключевыми игроками сектора индустрии встреч являются специализированные отели, выступающие основным звеном в цепочке «инициатор встречи – организатор – подготовка – реализация». Стоит отметить, что узнаваемость бренда – это значительное конкурентное преимущество [6]. В зоне ответственности площадок лежат все вопросы логистики, размещения гостей, выбора площадки, оборудования, дизайна, кейтеринга, организации выступлений артистов и все вопросы, возникающие в ходе проведения ивента.

Одним из важнейших игроков на рынке конгрессно-выставочных мероприятий в Екатеринбурге является Конгресс-отель Екатеринбург 4*. Строительная компания «Рендер» сдала в эксплуатацию четырехзвездочную гостиницу «Конгресс-отель Екатеринбург» спустя 9 лет после начала ее строительства, начав в 2015 г. и завершив в 2023 г. На этапах строительства, возникали различного плана трудности, в связи с чем работы на объекте приостанавливались и каждый год назначались новые даты сдачи объекта. Несмотря на трудности строительства, девелопер отмечает, что отель спроектирован, построен и оснащен в строгом соответствии с международными стандартами лучших мировых отелей. Данный отель – долгострой, в который вложено большое финансирование инвесторов.

Таблица 1

Перечень основных площадок для проведения ивента в г. Екатеринбург по состоянию на 01.01.2024 г. [5]

№	Крупные площадки	Отели и бизнес-центры
1.	МВЦ «Екатеринбург-ЭКСПО»	Отель Hyatt Regency Ekaterinburg 5*
2.	КРК «Арена Уралец»	Отель Конгресс-отель Екатеринбург 4*
3.	Фонд «Президентский центр Б.Н. Ельцина»	Отель AZIMUT Сити Отель Аэропорт Екатеринбург 4*
4.	Стадион «Екатеринбург-Арена»	Бизнес-центр Высоцкий
5.	Дворец молодежи	Отель Московская горка by USTA Hotels 4*
6.	Культурно-выставочный комплекс «Синара Центр»	Отель Novotel Екатеринбург Центр 4*
7.	Киноконцертный театр «Космос»	Загородный клуб «Белая лошадь» 3*
8.	Концертный зал «Teatro Veneziano»	Отель Онегин 4*
9.	Дворец культуры железнодорожников	Отель Ramada by Wyndham Yekaterinburg Hotel & Spa 5*
10.	Креативный кластер «ДОМНА»	Отель Атриум Палас Отель 5*

Таблица 2

Сравнительный анализ предоставляемых ивент-услуг четырех звездочными отелями г. Екатеринбурга [8]

Оценочный критерий	Конгресс-отель Екатеринбург	Hyatt Place	AZIMUT	Московская горка	Novotel
Event-пространство	1300 м ²	250 м ²	1500 м ²	550 м ²	500 м ²
Вместимость, чел.	500	170	1000	365	310
Количество залов	7	4	15	7	6
Особенность площадки	Трансформация всех залов	Выход на террасу	Летний шатер Крыша	Летняя терраса	3D-тур
Собственный кейтеринг	Кофе-брейк, фуршет, деловой завтрак/обед/ужин, банкет				
VIP – концепция	+	+	+	-	+
Международные стандарты сервиса	+	+	+	-	+
Год основания	2023	2021	2009	1998	2010
Номерной фонд	210	146	211	110	168
Стоимость номеров категории «стандарт»	6700	8800	13500	6000	5900
Особенности	Бильярд	The Market; Спа-процедуры	Еда в самолете; Ранний завтрак	Караоке-клуб; Спа-процедуры; Концепция свадебных торжеств	Хамам; Концепция свадебных торжеств
Рейтинг по отзывам/ количество оценок	5,0 / 438	5,0 / 2948	5,0 / 4346	4,9 / 3391	5,0 / 5579

Так, в компании «Рендер» отметили, что в отделке всех номеров и общих зон, конгресс-центра, фитнес-зала, ресторана и баров отеля использованы высококачественные материалы, а также воплощены уникальные технические и дизайнерские решения. Ранее предполагалось, что оперативное управление гостиницей возьмет на себя американская сеть «Ramada Encore» [7]. С изменением геополитической обстановки эти планы потеряли актуальность, однако в проекте отеля на тот момент уже были учтены стандарты этой международной сети, благодаря чему предприятие имеет преимущество, уникальное товарное предложение на конкурентном рынке.

Исследуя особенности отелей, представленных в таблице 2, стоит отметить, что опыт предприятия на рынке туристических и ивент-услуг играет важную роль при выборе потребителем отеля. Так, «Конгресс-отель Екатеринбург» (табл. 3) является самым новым объектом, открытым в 2023 г., поэтому количество оценок наименьшее. Наибольшую лояльность и доверие потребителей вызывает отель международной сети «Novotel», при наибольшем количестве оценок – 5 579 шт, рейтинг отеля имеет 5 звезд.

Кроме этого, отель имеет наибольшее разнообразие категорий номеров – 7 видов, благодаря чему появляется возможность удовлетворить запросы разных типов потребителей. Ценовая политика представленных отелей, за исключением «AZIMUT» (предыдущее название «Анджело»), варьируется в рамках 6000 – 9000 руб. за одну ночь на двоих гостей. Самыми бюджетными вариантами из представленных являются «Novotel» и «Московская горка», поэтому востребованность первого отеля является показательной, количество оценок наибольшее – 5 579 отзывов, кроме того, гости «Novotel» отмечают соотношение «цены» и «качества» услуг. Единственным, не сетевым отелем из представленных, является «Конгресс-отель Екатеринбург».

По совокупности представленных данных два отеля выходят на передний план, демонстрируя высокий уровень конгрессного потенциала – это отели «AZIMUT» и «Конгресс-отель Екатеринбург». Данные площадки вмещают наибольшее количество гостей, 500 и 1000 человек, размещая их в конгресс-центре общей площадью 1300 и 1500 м². По решению Экспертного совета форума «Лучшее для России. Разви-

тие регионов 2023 г.» в категории «Туризм и отдых» компания «AZIMUT Hotels» выиграла в номинации «Лучшая гостиничная управляющая компания». Высокая награда подчеркивает ведущую роль компании в развитии сферы гостеприимства и туризма в России [9].

Проанализировав отзывы конкурентов, были выявлены ключевые оценочные характеристики, отражающие отношение потребителей к данным ивент-площадкам. Особую роль персонала отмечают в отелях «Московская горка» и «Novotel», вкусную

организацию питания – в отелях «Нуатт Place», «Novotel» и «Конгресс-отель Екатеринбург». Кроме того, необходимо отметить положительную оценку в области знания технологий «высокой кухни» в «Конгресс-отеле Екатеринбург». Действительно, на меню работали иностранные специалисты: десертами занимался французский кондитер – шоколатье Овель Вильфрид, банкетное меню разрабатывал итальянский шеф-повар Мануэль Пису, курирует кухню бренд-шеф Сабир Турсунов, который работал в московской команде «White Rabbit Family».

Таблица 3

SWOT-анализ деятельности предприятия «Конгресс-отель Екатеринбург»

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Высокая оценка потребителем гостиничных услуг 2. Площадь конгресс-центра и технологические возможности 3. Оперативная работа с новыми клиентами	1. Перегрузка банкетного менеджера 2. Финансовая неустойчивость 3. Информационная закрытость 4. Низкая узнаваемость бренда
Возможности	Угрозы
1. Привлечение новых клиентов 2. Расширение штаба квалифицированных сотрудников 3. Повышение уровня информационной доступности	1. Спад в экономике, характеризующийся снижением покупательской способности 2. Отсутствие инновационного прогресса 3. Зависимость от посредников 4. Высокий уровень конкуренции

Таблица 4

Меры по совершенствованию качества предоставляемых ивент-услуг предприятием «Конгресс-отель Екатеринбург»

Процесс	Проблема	Решение
Подбор меню	Данный процесс занимает длительное время в связи с частыми корректировками	Создание калькулятора в программе excel
Связь между сотрудниками	При взаимодействии сотрудников службы питания и напитков использовались стационарные телефоны	Закуп раций с гарнитурой для сотрудников службы питания и напитков.
	Отсутствие координации в деятельности официантов, если задействованы конгресс-центр и ресторан	Оснащение официантов конгресс-центра средствами связи в виде микро-наушников
Обучение сотрудников	Из-за высокой текучести кадров среди официантов наблюдается нехватка профессионалов	Проведение тренингов и специализированных мастер классов как для отдельных служб, так и для всех работников сервисных услуг
Эксплуатация складского помещения	На складе наблюдается отсутствие организованного хранения текстиля и мебели конгресс-центра	Организация системы хранения для аксессуаров для проведения ивентов
Расширение функционала	Предприятие активно развивается в ивент-направлении, поэтому требуются дополнительно новые сотрудники	Введены в штат организации и уже проводятся собеседования на должность «супервайзер», «бармен», «официант»
Обеспечение индивидуального подхода к потребителю	необходимы системы лояльности, выгодные предложения для заказчика	Индивидуальный тарифный план на парковку, стоимость аренды зала, апгрейд и пр.

Данный анализ позволил систематизировать оценку деятельности отеля, выявить текущую и спрогнозировать потенциал повышения уровня конкурентоспособности отеля «Конгресс-отель Екатеринбург» в будущем. Кроме того, для повышения уровня конкурентоспособности необходимо учесть слабые стороны и их минимизировать, а также максимизировать сильные стороны, с учетом возможностей и угроз. Таким образом, можно сделать вывод, что в настоящее время предприятие в условиях высокой конкуренции, связанной с динамичной деятельностью компаний в индустрии встреч и схожестью в предоставляемых ивент-услугах, имеет ряд преимуществ, демонстрируя потенциал ивент-пространства и набор соответствующих услуг.

Выводы

Каждый процесс играет важную роль в системе обеспечения качества сервисной услуги. Так, совместно с сотрудниками отеля был выявлен ряд проблем в системе обслуживания при проведении конгрессно-выставочных мероприятий, при этом была выявлена крайняя перегруженность должностными функциями и обязанностями банкетного менеджера, что существенно снижало качество подготовки и реализации ивент-услуг. На основании оценки конкурентной среды «Конгресс-отеля Екатеринбург» и внутренней оценки качества предоставляемых ивент-услуг авторами разработаны мероприятия по совершенствованию качества ивент-услуг, что в свою очередь является одним из основных факторов повышения конкурентоспособности сервисных организаций (табл. 4).

Так, при взаимодействии сотрудников службы питания и напитков ранее использовались стационарные телефоны, находящиеся в офисе, т.е. дозвониться возможно было только при наличии сотрудника за рабочим столом. Но поскольку деятельность

на мероприятиях динамичная, наблюдается постоянное перемещение персонала, поэтому приходилось искать коллег для обсуждения вопросов и решения текущих задач. Особенно затруднителен поиск на масштабных мероприятиях с плотной застройкой и расстановкой. Поэтому руководитель службы направил запрос директору организации, в котором попросил рассмотреть возможность закупки раций с гарнитурой для сотрудников своего отдела. Благодаря данному нововведению повысилась эффективность взаимодействия сотрудников на различных мероприятиях (банкеты, фуршеты и пр.) и скорость обслуживания гостей (вынос горячих закусок и блюд и пр.).

Для повышения качества обслуживания было выдвинуто предложение об оснащении официантов на время проведения мероприятия средствами связи в виде микро-наушников, так как при наличии на смене одного супервайзера с параллельной работой как ресторана, так и конгресс-центра, страдает качество обслуживания из-за нечеткости распоряжений для официантов и невозможности проконтролировать процесс, находясь в двух пространствах одновременно.

Помимо того, стоит отметить, что необходимо наладить взаимоотношения между службой питания и напитков и отделом продаж, минимизировав возникновение конфликтных ситуаций. Благодаря совместной работе банкетного менеджера и координатора банкетной службы можно будет разграничивать трудовые функции, что положительно повлияет на процесс оказания услуги. Резюмируя вышесказанное, можно сделать вывод, что для повышения качества услуг сервисного предприятия необходим комплекс мероприятий, направленных на устранение недостатков и совершенствование отдельно взятых процессов в реализации ивент-услуг, повышая уровень конкурентоспособности сервисной организации.

Библиографический список

1. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник / под общей редакцией профессора Ж.А. Романовича. М., 2016. 145 с.
2. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: ГОСТ И. С. О. 9000-2015: Межгосударственный стандарт. М.: Стандартинформ, 2015.
3. Услуги населению. Термины и определения: ГОСТ Р. 50646-2012: национальный стандарт: дата введения 2014-01-01. М., 2012.

4. Сетевое издание Медиакорсеть // 197 миллиардов рублей: как устроены деловые мероприятия в России. URL: <https://mkset.ru/news/2023-11-07/197-milliardov-rublej-kak-ustroeny-delovye-meropriyatiya-v-rossii-3092312>. (дата обращения: 28.08.2024).
5. Агентство по привлечению инвестиций Свердловской области // Статистические данные о проведенных деловых мероприятиях в Свердловской области за 2023 г. URL: <https://invest-in-ural.ru/analytics/statisticheskie-dannye-o-provedennykh-delovykh-meropriyatiyakh-v-sverdlovskoy-oblasti-za-2023-god/> (дата обращения: 27.08.2024).
6. Ликина Я.Ю., Михалева К.Д. Город будущего – креативный // Россия и регионы мира: воплощение идей и экономика возможностей: Материалы XI Евразийского экономического форума молодежи. В 3-х томах, Екатеринбург, 20–22 апреля 2021 года / Отв. за выпуск: Я.П. Силин, Р.В. Краснов, В.Е. Ковалев. Редколлегия: Е.Г. Анимича, В.Ж. Дубровский, А.Ю. Коковихин и др. Том 2. Екатеринбург: Уральский государственный экономический университет, 2021. С. 208-210.
7. Информационный портал event-индустрии Event.ru. 2024 // Game Event: Денис Колотовкин, DIVENT, о том, как новый формат видеоигр дает 100%-ю вовлеченность участников онлайн-мероприятий. URL: <https://event.ru/companies/game-event-denis-kolotovkin-seo-divent/> (дата обращения: 30.09.2024).
8. Конгрессный портал Свердловской области. URL: <https://meetinural.ru/> (дата обращения: 09.09.2024).
9. Официальный сайт «AZIMUT». URL: azimuthotels.com (дата обращения: 15.09.2024).