

УДК 640.4

DOI 10.21661/r-474416

Н.Е. Воинова, Н.В. Апухтина

ИЗУЧЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ КАК ФАКТОР СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

Аннотация: в работе рассматриваются вопросы управления гостиничной деятельностью на основе положений современной социальной политики в России. Поддержка социального туризма в рамках реализации социальной политики государства может предоставить гостиничному бизнесу дополнительные сегменты рынка. Сегментами могут стать такие социальные группы как: молодежь, лица пожилого возраста, лица с ограниченными возможностями здоровья. Изучение потребностей данных социальных групп поможет гостиничному бизнесу разработать грамотную стратегию управления.

Ключевые слова: потребности, социальные группы, молодежь, лица пожилого возраста, лица с ограниченными возможностями здоровья, управление гостиничной деятельностью.

N.E. Voinova, N.V. Apukhtina

STUDYING THE NEEDS OF SOCIAL GROUPS AS A FACTOR OF PERFECTION OF MANAGEMENT OF HOTEL ACTIVITIES

Abstract: questions of management of hotel activity based on provisions of modern social policy in Russia are considered in the work. Support of social tourism within realization of social policy of the state can provide to hotel business additional segments of the market. Segments can be such social groups as youth, the elderly, persons with disabilities. Studying the needs of these social groups will help the hotel business to develop a competent management strategy.

Keywords: needs, social groups, the youth, elderly people, persons with disabilities, hotel management.

Социальная политика в современной России является одной из приоритетных и стратегически важных направлений развития страны. Среднесрочная социально-экономическая политика Правительства Российской Федерации в настоящее время определяются на основе приоритетов, сформулированных в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [5], указах Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года [6]. Одним из перспективных направлений социальной политики является поддержка социального туризма. Вместе с развитием социального туризма возникает необходимость ориентации и гостиничных предприятий, как основных элементов туристской инфраструктуры на главных потребителей социального туризма: молодежь, пожилое население, лица с ограниченными возможностями здоровья. Чем активнее и результативнее будут проводиться социальные реформы в России, тем больше эти группы населения могут в перспективе представлять интерес для гостиничного бизнеса.

Изучение потребностей данных социальных групп населения даст гостиничному предприятию ряд преимущественных возможностей, таких как: выявление услуг, пользующихся наибольшим спросом, улучшение взаимоотношений с потенциальным клиентом, понимание мотивов потребительского поведения, разработка соответствующей стратегии маркетинга. Все эти возможности смогут помочь руководителю гостиничного предприятия выстроить грамотную стратегию управления бизнесом или усовершенствовать уже существующую.

В связи с этим, изучение потребностей социальных групп населения для совершенствования управления гостиничной деятельностью является актуальным.

Определение понятия «потребность» можно найти и в экономике, и в психологии. С точки зрения экономики потребность – это нужда в чем-либо, необходимом для поддержания жизнедеятельности индивида, социальной группы, общества, внутренний побудитель активности. В психологии под потребностью понимают состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности.

Существует много классификаций потребностей. Самой известной из них является иерархия или «пирамида» потребностей, предложенная американским психологом А. Маслоу, в которой он выделяет пять категорий потребностей человека: физиологические потребности, потребность в защищенности, социальные потребности, потребности в уважении и признании, потребности в самореализации [3, с. 39]. Данная классификация потребностей нашла достаточно широкое применение не только в психологии, но и в экономике, маркетинге.

Помимо «пирамиды» потребностей Маслоу, современными психологами и маркетологами разработано много других моделей поведения. Так, американским психологом Дэвидом Хокинсом и маркетологом Роджером Бестом предложена модель поведения потребителя в зависимости от определенного образа жизни, который, по их мнению, играет главную роль в формировании потребностей. А, соответственно, принадлежность человека к той или иной социальной группе, которая и появляется за счет единства ее членов в определенных социальных признаках (определенный уровень достатка, пол, возраст, профессия, семейное положение, сфера интересов и ценностей) может рассказать многое о его образе жизни и потребностях.

На сегодняшний день молодежь в Российской Федерации составляет 29,4 миллиона человек. Доля молодежи в общем населении страны составляет примерно 20% [2]. И.С. Кон, российский социолог, антрополог, философ дает следующее определение: «Молодежь – это демографическая группа, выделяемая не только на основе социально-психических свойств, особого социального положения, но еще и на основе возрастных характеристик» [1, с. 9]. Возрастные критерии молодости не являются четкими. Так ЮНЕСКО относит к молодежи лиц в возрасте между 17 и 25 годами. В России (а ранее в СССР) молодежью большинство ученых считают лиц в возрасте от 15 до 29 лет. Внутри данной социальной группы есть еще и возрастные подгруппы, которые имеют свои особенности (таблица 1).

Особенности различных возрастных подгрупп молодежи

<i>Название возрастной подгруппы</i>	<i>Возраст</i>	<i>Общие особенности</i>	<i>Особенности отношения к отдыху</i>
Школьники	от 15 до 17 лет	Низкая самостоятельная платежеспособность, потребление определяются в основном родителями	Большое количество свободного времени для отдыха (каникул). Место и время отдыха, как правило, определяется родителями
Студенчество	От 18 до 23 лет	Средняя платежеспособность, повышенная любознательность, общительность, динамичность, высокая потребность к самоутверждению и самореализации	Наличие каникул для отдыха. Относительная самостоятельность при выборе места поездки. Вовлеченность в общественную и научно-исследовательскую деятельность, которая может позволить совершать больше поездок в учебное время. Предпочтение недорогим гостиницам 2 или 3 звезд, или даже студенческим гостиницам, хостелам. Предпочтение в первую очередь не комфорту, а развлечениям
Взрослая молодежь	От 23 до 29 лет	Платежеспособность выше среднего, наличие предпочтений к брендам, стремление подчеркнуть свой статус	Значительно меньше свободного времени на поездки (отпуск). Предпочтение комфортным гостиницам.

Так как основными особенностями молодежи являются ее высокая подвижность, коммуникабельность, но при этом чаще всего невысокая платежеспособность, то становятся популярными и перспективными такие средства размещения как хостелы. Возможность размещения большого количества гостей на относительно небольшой площади и при этом минимальный набор дополнительных услуг помогает хостелу получить достаточно высокий доход.

Еще одной социальной группой населения, которая в перспективе может представлять большой интерес для гостиничного бизнеса, являются пожилые люди и пенсионеры. Так, по данным Росстата с 2006 года по 2015 год

численность пожилого населения увеличилась на 20% [8, с. 5] Многие современные пенсионеры все чаще на смену пассивному отдают предпочтение активному образу жизни. А путешествия и есть новая форма активного образа жизни. Однако, набор предпочтений к отдыху и потребностей у лиц пожилого возраста имеет свои особенности (таблица 2).

Таблица 2

Особенности потребностей пожилого населения

<i>Социальная группа</i>	<i>Возраст</i>	<i>Общие особенности</i>	<i>Особенности отношения к отдыху</i>
Лица пожилого возраста и пенсионеры	От 50 лет и старше	Увеличивается объем свободного времени вследствие выхода на пенсию. Возникает необходимость в заполнении свободного времени полезной и содержательной деятельностью для продолжения полноценной жизни. Появляется возможность к саморазвитию. Усиливается потребность в поддержании своего физического состояния (стремление следить за своим здоровьем)	Отдается предпочтение определенным видам туризма, таким как лечебный, экскурсионно-познавательный, паломнический. Предъявляются повышенные требования к безопасности и уровню комфорта в гостиничном предприятии, а также в повышенном внимании со стороны персонала гостиничного предприятия. Из дополнительных услуг предпочтение отдаются непродолжительным культурно-развлекательным мероприятиям и различному спектру оздоровительных услуг. Нет четкой выраженности сезонности путешествий, отдается предпочтение путешествиям вне «пиков» туристских сезонов, поскольку они совпадают с самым жарким периодом года

Учитывая представленный набор потребностей можно дать несколько рекомендаций по обслуживанию и организации досуга в гостинице или ином средстве размещения:

1. Продвигать отдых в межсезонье за счет рекламных акций и предоставления скидок.
2. Создать определенную систему скидок на маловостребованные услуги.

3. Обеспечить максимальный комфорт и безопасность, как для самого пожилого туриста, так и для его имущества при проживании в гостинице или ином средстве размещения.

4. Для предоставления услуг анимации следует предоставить просторное, хорошо проветриваемое или оборудованное системой кондиционирования помещение, желательно на первом этаже гостиницы или иного средства размещения, в котором планируется пребывание группы пожилых туристов.

5. Необходимо предусмотреть возможность оказания оздоровительных услуг, внимательно отнестись к питанию пожилых туристов. Оно должно быть сбалансированным.

6. Общеизвестна привязанность пожилых людей к домашним питомцам, что создает проблему отъезда. Поэтому можно предусмотреть возможность размещения с любимыми домашними животными

К социальной группе лиц с ограниченными возможностями здоровья наблюдается сейчас повышенный интерес, как со стороны государства, так и со стороны общества в целом. По данным Росстата, на 01 января 2018 года в России зарегистрировано 12,1 млн инвалидов всех групп инвалидности. Из них мужчин – 5,2 млн., женщин – 6,9 млн, детей в возрасте до 18 лет – 651 тыс. [7]. Уже разработана и реализуется Государственная программа «Доступная среда», целью которой является создание правовых, экономических и институциональных условий, способствующих интеграции инвалидов в общество и повышению уровня их жизни [4] В связи с этим, важное значение в интеграции этой категории населения в современное общество будет играть обеспечение возможностей для отдыха и путешествий, организация так называемого безбарьерного туризма.

Естественно, организация безбарьерного пространства требует от руководства гостиницы определенной социальной и юридической ответственности. А это, в свою очередь, способно повлиять на качество предоставляемых услуг для всех категорий потребителей услуг сферы гостеприимства. Наличие в гостинице одного или более номеров, оборудованных для инвалидов, признак высокого статуса гостиницы. К тому же, с экономической точки зрения, затраты на полное

переоборудование номеров для лиц с ограниченными возможностями здоровья необходимы лишь единожды. В дальнейшем, это может принести немалую прибыль.

Потребности лиц с ограниченными возможностями здоровья на самом деле практически не отличаются от общечеловеческих, однако, способы их удовлетворения могут отличаться. Наиболее актуальным, в настоящее время, представляется развитие классификации в сторону детализации и дифференциации в соответствии с аспектами реабилитации: медицинским, социальным и профессиональным. Представляется, что такой подход позволит приблизиться к пониманию конкретных специфических потребностей каждого отдельного инвалида и таким образом выйти на меры по их удовлетворению – услуги и средства реабилитации инвалидов.

Таким образом, для успешной реализации программ социального туризма необходимо взаимодействие и поддержка со стороны гостиничных предприятий. Гостиничному бизнесу стоит направлять свои ресурсы на удовлетворение потребностей рассмотренных социальных групп населения и прилагать все усилия для того, чтобы не потерять такой значительный сегмент рынка.

Список литературы

1. Аргентова Т.Е. Социальная психология молодежи: Учебное пособие / Т.Е. Аргентова; Министерство образования и науки РФ, Кемеровский государственный университет. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2015. – 180 с.

2. Доля молодежи в общем населении страны (2017) // Федеральное агентство по делам молодежи (Росмолодежь) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://fadm.gov.ru/activity/statistic> (дата обращения: 10.11.2018).

3. Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека: Учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. – М.: Дашков и Ко, 2017. – 144 с.

4. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы»: постановление правительства РФ от 01.12.2015 №1297 (ред. от 03.11.2018). Доступ из справ. -правовой системы «КонсультантПлюс».

5. О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года: распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 №1662-р (в ред. Постановлений Правительства РФ от 10.02.2017 №172, от 28.09.2018 №1151). Доступ из справ. -правовой системы «КонсультантПлюс».

6. О мероприятиях по реализации государственной социальной политики: указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. №597. Доступ из справ. -правовой системы «КонсультантПлюс».

7. Положение инвалидов // Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/# (дата обращения: 19.11.2018).

8. Трубин В. Пожилое население России: проблемы и перспективы / В. Трубин, Н. Николаева, М. Палеева, С. Гавдифаттова // Социальный бюллетень. – Март 2016. – №05 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ac.gov.ru/files/publication/a/8485.pdf> (дата обращения: 11.11.2018).

References

1. Argentova T.E. Sotsialnaya psihologiya molodeji: uchebnoe posobie / T.E. Argentova; Ministerstvo obrazovaniya i nauki RF, Kemerovskiy gosudarstvenniy universitet. – Kemerovo: Kemerovskiy gosudarstvenniy universitet, 2015. – 180 s.

2. Dolya molodeji v obschem naselenii strany (2017) // Federalnoe agentstvo po delam molodeji (Rosmolodej) [Elektronnyiy resurs]. – Access mode: <https://fadm.gov.ru/activity/statistic> (data obrascheniya: 10.11.2018).

3. Malshina N.A. Servisologiya. Potrebnosti cheloveka: Uchebnoe posobie dlya bakalavrov / N.A. Malshina, N.I. Ermakova. – M.: Dashkov i Ko, 2017. – 144 с.

4. Ob utverjdenii gosudarstvennoy programmy Rossiyskoy Federatsii «Dostupnaya sreda» na 2011 – 2020 godyi»: postanovlenie pravitelstva RF ot 01.12.2015 №1297 (red. ot 03.11.2018). Dostup iz sprav. -pravovoy sistemy «KonsultantPlyus».

5. Kontseptsii dolgosrochnogo sotsialno-ekonomicheskogo razvitiya Rossiyskoy Federatsii na period do 2020 goda: rasporyajenie Pravitelstva RF ot 17.11.2008 №1662-r (v red. Postanovleniy Pravitelstva RF ot 10.02.2017 №172, ot 28.09.2018 №1151). Dostup iz sprav. -pravovoy sistemy «KonsultantPlyus».

6. meropriyatiyah po realizatsii gosudarstvennoy sotsialnoy politiki ukaz Prezidenta RF ot 07 maya 2012 g. №597. Dostup iz sprav. -pravovoy sistemy «KonsultantPlyus».

7. Polojenie invalidov // Federalnaya slujba gosudarstvennoy statistiki [Elektronnyiy resurs]. – Access mode: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/# (data obrascheniya: 19.11.2018).

8. Trubin V. Pojiloe naselenie Rossii: problemy i perspektivy / V. Trubin, N. Nikolaeva, M. Paleeva, S. Gavdifattova // Sotsialnyiy byulleten. – Mart 2016. – №05 [Elektronnyiy resurs]. – Access mode: <http://ac.gov.ru/files/publication/a/8485.pdf> (data obrascheniya: 11.11.2018).

Воинова Наталья Евгеньевна – канд. геогр. наук, доцент, заведующая кафедрой социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Курский государственный университет», Россия, Курск.

Voinova Natalia Evgenevna – candidate of geographical sciences, associate professor, head of the department of social and cultural services and tourism at the Kursk State University, Russia, Kursk.

Апухтина Наталья Владимировна – магистрант ФГБОУ ВО «Курский государственный университет», Россия, Курск.

Apukhtina Natalia Vladimirovna – graduate student at the Kursk State University, Russia, Kursk.
