

**СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ КОНФЕРЕНЦ УСЛУГ И МОТИВАЦИЯ  
СОЗДАНИЯ КОНГРЕСС-ОТЕЛЯ В КАБАРДИНО-БАЛКАРИИ  
(на примере гостиницы «Синдика» города Нальчик)**

Реферат выпускной квалификационной работы

**Ромашова Елизавета Викторовна**

**Тема выпускной квалификационной работы:** «Системный анализ конференц-услуг и мотивация создания конгресс-отеля в Кабардино-Балкарии (на примере гостиницы «Синдика» г.Нальчик)»

**Автор ВКР:** Ромашова Елизавета Викторовна

**Научный руководитель ВКР:** кандидат философских наук, доцент кафедры туризма и гостиничного сервиса Т.А. Кольчугина.

**Сведения об организации-заказчике.** Отель «Синдика», построенный в 2005 году, расположен в курортной зоне г.Нальчика, в 5 минутах езды от железнодорожного вокзала. Имеет достаточно удобное местоположение, рядом находятся: Центральный Парк Культуры и Отдыха, Стадион Спартак, Чегемские Водопады. В отеле 86 номеров различных категорий, включая стандарт, бизнес-стандарт, королевский люкс, люкс и апартаменты. Отель предоставляет ресторан с европейской и национальной кухней, бар, лечебно-оздоровительный центр, конгресс-центр.

**Актуальность темы исследования.** Глобализация мировой экономики и связанная с этим интенсификация деловых, научных и культурных связей сделали деловой туризм одним из ведущих туристских направлений в мире. Основными предпосылками развития делового туризма в Кабардино-Балкарии являются рост инвестиций в экономику республики, увеличение объёмов промышленного производства и торговли, появление новых субъектов малого предпринимательства. Несомненно, развитие делового туризма будет положительно влиять на развитие республиканской столицы - города Нальчик и способствовать созданию благоприятного предпринимательского и инвестиционного климата. Однако организации данного вида туризма в КБР пока не уделяется должного внимания. Вместе с тем, спрос на конгрессный туризм здесь высок, что обусловлено его месторасположением, близостью национальных республик Северного Кавказа, уникальным климатом и др. И главным сдерживающим фактором развития этого туристского направления является, на наш взгляд, недостаточное количество отелей делового назначения. Все вышесказанное

определяет **актуальность** разрешаемой в данной работе проблемы и определяет выбор темы.

**Целью работы:** изучить особенности гостиничных предприятий, предлагающих конгресс-услуги и определить перспективы конгрессного туризма в Кабардино-Балкарии. В процессе выполнения данной работы мы ставили перед собой следующие **задачи:**

1. Дать характеристику мирового рынка делового туризма, определить динамику и перспективы его развития.
2. Определить место конгресс-отелей в мировом гостиничном хозяйстве.
3. Изучить специфику организации и особенности материально-технического обеспечения конгресс-отелей.
4. Проанализировать рынок делового туризма в Кабардино-Балкарии.
5. Сделать общую характеристика и анализ качества конференц-пакета в КБР.
6. Исследовать проблемы и перспективы развития делового туризма в регионе.
7. Осуществить мониторинг гостиниц делового назначения в регионе.
8. Определить мотивацию развития инфраструктуры конференц-услуг.
9. Дать характеристику современного отеля с учетом мирового опыта организации конгрессного туризма

**Теоретическая и практическая значимость** работы заключается в формировании знаний и навыков при анализе конференц-услуг, умение раскрыть проблемы и перспективы развития конгрессного туризма в КБР, определить мотивацию строительства конгрессного отеля и дать некоторые рекомендации на примере гостиницы «Синдика».

**Результаты исследования.** С каждым годом деловые, культурные и научные связи между регионами и странами становятся все более интенсивными. Деловой туризм играет в этом важную роль. Развитие национальной экономики и интеграция ее в мировой рынок тоже немислимы

без развития сферы делового туризма. Здесь важнейшую роль играют отели, основанные на конгрессном обслуживании. В настоящее время реализуются программы по развитию бизнес-туризма в Кабардино-Балкарии. Однако нужно отметить, что на сегодняшний день этот сегмент в республике не обеспечен необходимой инфраструктурой, и, прежде всего, необходимо строительство конгресс-отелей с конференц-залами, способными вместить 1500 делегатов и более, с меняющейся конфигурацией. Одним из таких отелей в регионе является «Синдика». В частности, в отеле есть конгресс-центр, оборудованный современной аппаратурой, позволяющий проводить корпоративные мероприятия, однако качество предоставляемых гостиницей услуг оставляет желать лучшего.

**Рекомендации.** В результате исследования мы можем дать следующие рекомендации по развитию конгресс-туризма в регионе:

1. В целях оптимальной организации рынка делового туризма и его координации необходимо создание специализированной управляющей структуры в виде местной туристской администрации. В задачи координационного центра должно войти формирование концепции развития и совершенствования бизнес-туризма, в том числе в рамках региональных целевых программ социально-экономического развития республики.
2. Необходимым условием развития конгрессного туризма в регионе является формирование современной маркетинговой стратегии продвижения образа Кабардино-Балкарии, как центра делового туризма, включающей разработку и реализацию рекламно-информационных программ о регионе; проведения регулярных кампаний в средствах массовой информации; организации и проведения международных туристских выставок; поддержки официального Интернет-портала конгресс-туризма; организации сети информационных центров; проведения ознакомительных поездок по региону для иностранных журналистов.
3. В целях грамотного продвижения дестинаций делового туризма и PR по формированию положительного образа республики необходимо

формирование статистики делового туризма, соответствующей международным требованиям в рамках решений Статистической комиссии ООН.

4. Сегодня нужна профессиональная имиджология в деловом туризме. Одной из ключевых проблем является кросс-культурная компетенция бизнесменов и профессионалов делового туризма, их знание национальных и языковых различий, умение общаться и вести переговоры с представителями разных культур.

5. Важнейшей задачей является строительство специализированных отелей, с инфраструктурой, удовлетворяющей потребности делового туриста, техническим оснащением.

6. Важнейшим условием является создание системы подготовки кадров для конгресс-отелей.

7. Обязательным условием является возможность предоставления не только основных, но и разнообразных дополнительных услуг: инфраструктуры индустрии развлечений, спортивно-оздоровительных комплексов, обеспечение сувенирной продукцией и т.д.

8. Важнейшим направлением развития региона должна стать разработка программы поддержки перспективных прикладных исследований в области делового туризма в рамках средств, выделяемых на эти цели федеральному органу исполнительной власти в сфере туризма.

Проведенный анализ дестинаций региона для развития конгрессного туризма позволяет нам утверждать, что для Кабардино-Балкарии крайне важна современная программа поэтапного развития и стимулирования делового туризма, реализация которого составит существенную долю прибыли во внесезонный период, обеспечит необходимую занятость населения, поступит в виде отчислений и налогов в бюджет городов-курортов.