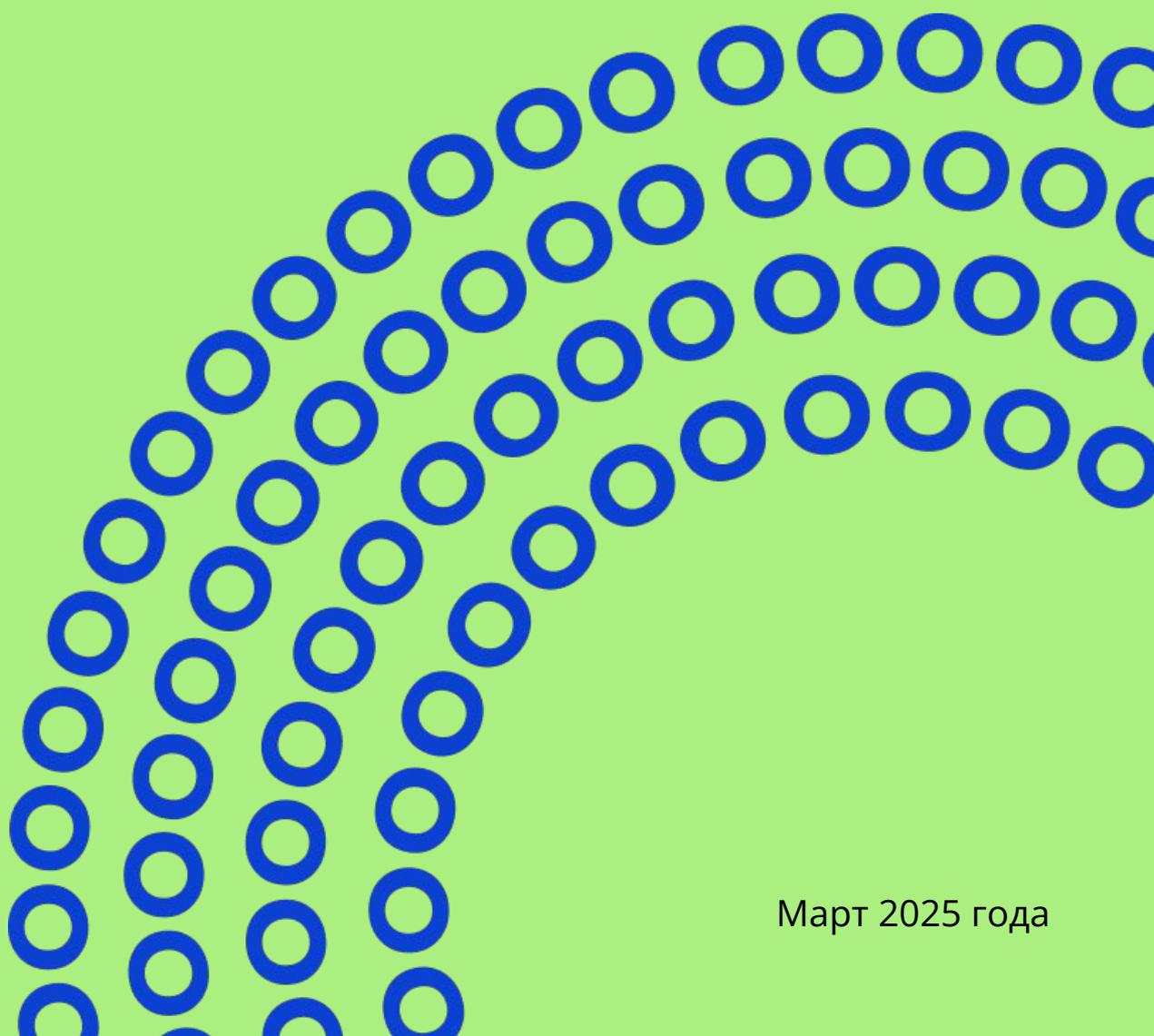


# Островок!

## Исследование: рынок гостеприимства в России в 2024

В опросе приняли участие около 400 представителей гостиничного бизнеса и посуточной аренды жилья в России.

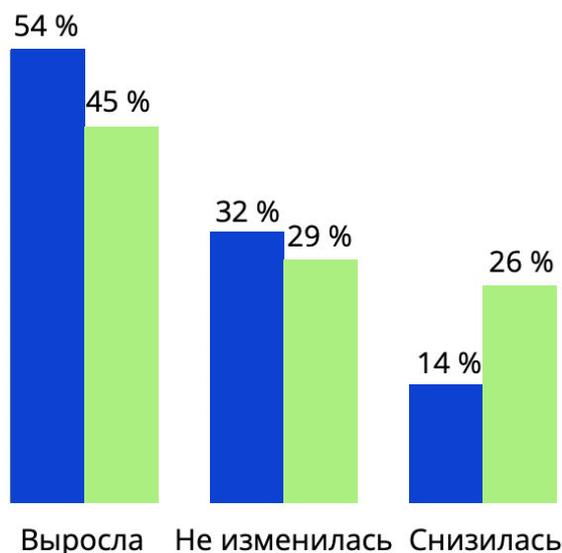


Март 2025 года

В январе 2025 года эксперты сервиса онлайн-бронирования отелей и апартаментов **Островок** провели опрос среди представителей российского рынка гостеприимства с целью выяснить, какими видят итоги 2024 года представители отелей и малых объектов размещения (апартаментов и квартир), как изменилась загрузка, цены на услуги, подходы к продажам, маркетингу, какие тренды запомнились им больше всего, а также каковы их планы и ожидания на 2025 год.

## Динамика спроса

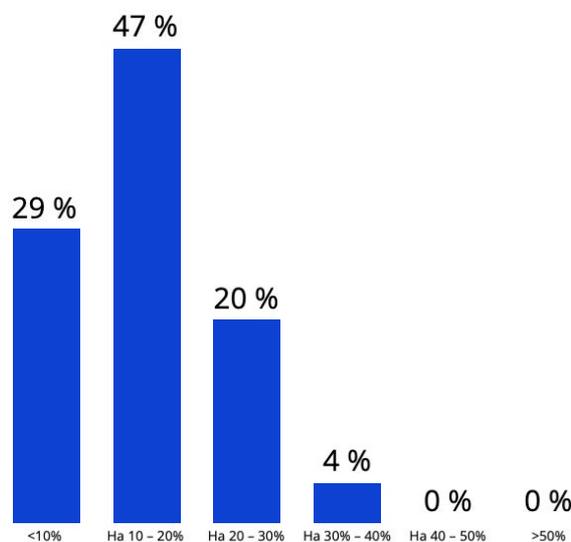
Как вы оцениваете занятость вашего объекта размещения по итогам 2024 года относительно 2023 года?



■ Отели

■ Апартаменты

Насколько увеличилась загрузка вашего отеля по итогам 2024 года относительно 2023 года? (только для отельеров)



■ Отели

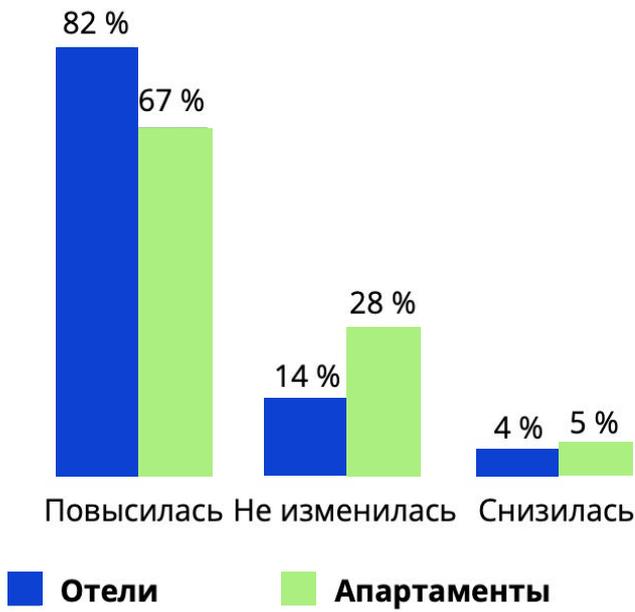
Больше половины **опрошенных отельеров (54%)** отмечают рост спроса на размещение со стороны туристов, среди **владельцев апартаментов — 45%**.

Почти каждый третий отельер и владелец апартаментов заявил, что загрузка его объектов сохранилась на уровне 2023 года. Лишь **14%** отельеров и **26%** владельцев апартаментов рассказали о снижении показателя.

При этом половина отельеров, отмечающих рост загрузки, видят увеличение на 10-20% от среднего показателя за 2023 год, почти каждый третий — **до 10%**, каждый пятый — **на 20-30%**.

# Изменение цен

Изменилась ли средняя стоимость проживания в вашем объекте размещения в 2024 году относительно 2023 года?



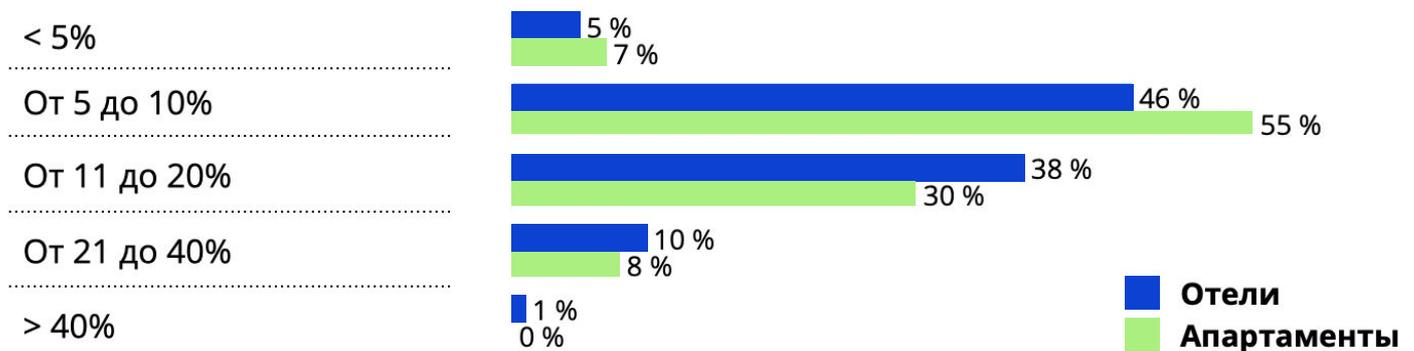
Любопытно, что высокие темпы роста спроса со стороны туристов в 2024 году позволяли бизнесу адаптировать ценовую политику без потерь для загрузки.

Так, более **80% отельеров и почти 70% владельцев апартаментов** признались, что увеличили цены на свои услуги по сравнению с 2023 годом.

Значительно меньше представителей бизнеса сохранили стоимость на уровне прошлого года.

Лишь 4-5% удалось их снизить.

На сколько процентов повысилась средняя стоимость проживания в вашем объекте размещения в 2024 году относительно 2023 года?



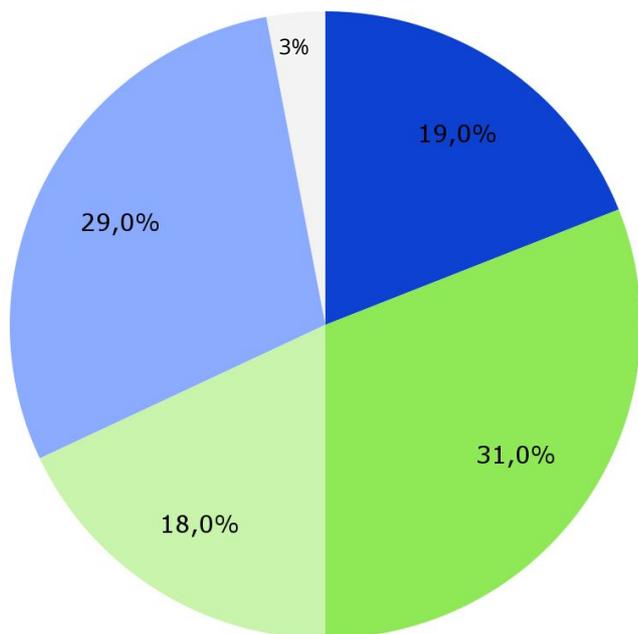
Почти каждый второй отельер и больше половины владельцев бизнеса по посуточной аренде повысили цены на свои услуги на **5-10%**.

Каждый третий позволил себе увеличение на **11-20%** по сравнению с ценами прошлого года.

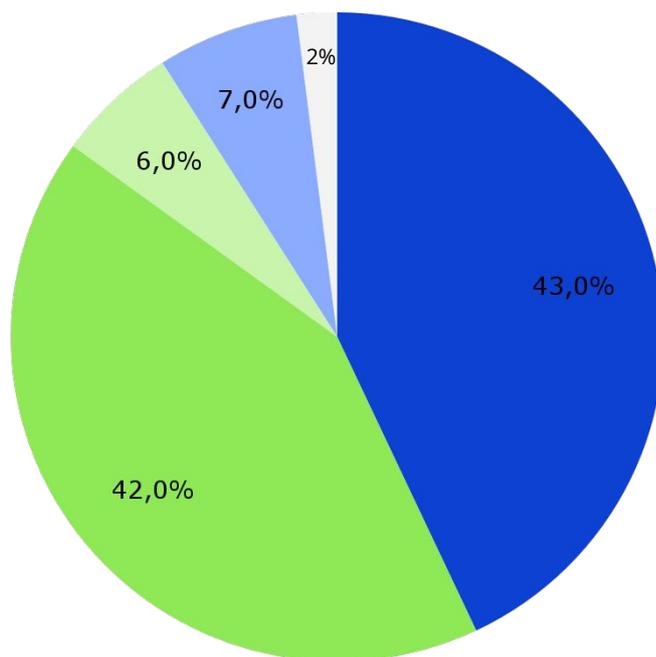
# Новый портрет гостя

Какой тип гостей преобладал в вашем объекте размещения в 2024 году?

## Отели



## Апартаменты



- Семьи с детьми
- Пары без детей
- Соло-туристы
- Корпоративные туристы
- Иностранные туристы

Среди гостей отелей в 2024 году преобладали пары без детей (31%), за ними следуют бизнес-туристы (29%). Доля семей с детьми и соло-туристов была практически одинакова (18-19%).

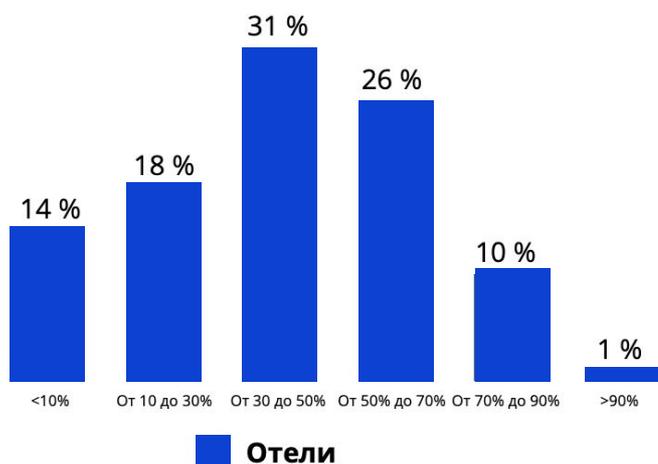
В сегменте посуточной аренды картина несколько иная: основную долю туристов составляли гости с одним ребенком или несколькими (43%) и пары без детей (42%). И хотя корпоративные туристы пока занимают небольшую долю на уровне 7%, владельцы апартаментов ощущали рост этого сегмента в 2024 году, а также видят перспективы для его дальнейшего расширения.

Любопытно, что иностранные гости занимают одинаковую долю в портрете туристов как отелей, так и апартаментов — около 2-3%.

Примечательно, что оба сегмента бизнеса – и отели, и апартаменты — отметили значительный рост спроса со стороны семейных туристов с детьми в 2024 году.

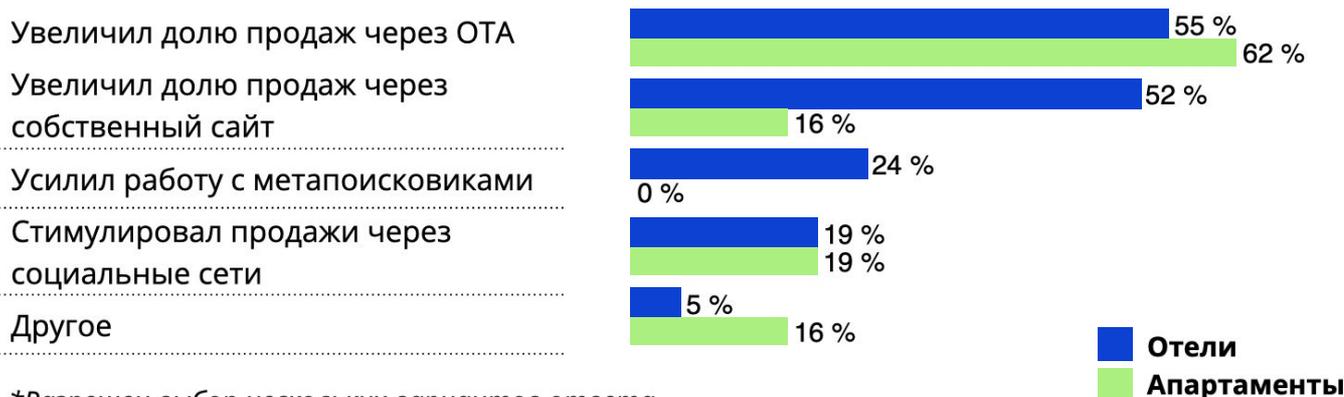
# Продажи в отелях и апартаментах

Какую долю составляли прямые продажи вашего номерного фонда в 2024 году?



Две трети отельеров сообщили, что прямые продажи обеспечивают меньше половины всех бронирований, тогда как только 1% может полностью загрузить свои объекты без участия онлайн-тревел агентств (ОТА).

Как вы работали с каналами продаж в 2024 году?\*



\*Разрешен выбор нескольких вариантов ответа

Оба сегмента бизнеса отметили, что в 2024 году усилили свое присутствие в онлайн-тревел агентствах: 62% владельцев апартаментов и 55% представителей отелей нарастили долю продаж через онлайн-сервисы.

При этом прямая дистрибуция остается важной стратегией продаж, особенно для гостиниц: 52% отелей в 2024 году инвестировали в развитие собственных сайтов. Среди владельцев апартаментов таких оказалось значительно меньше — 16%.

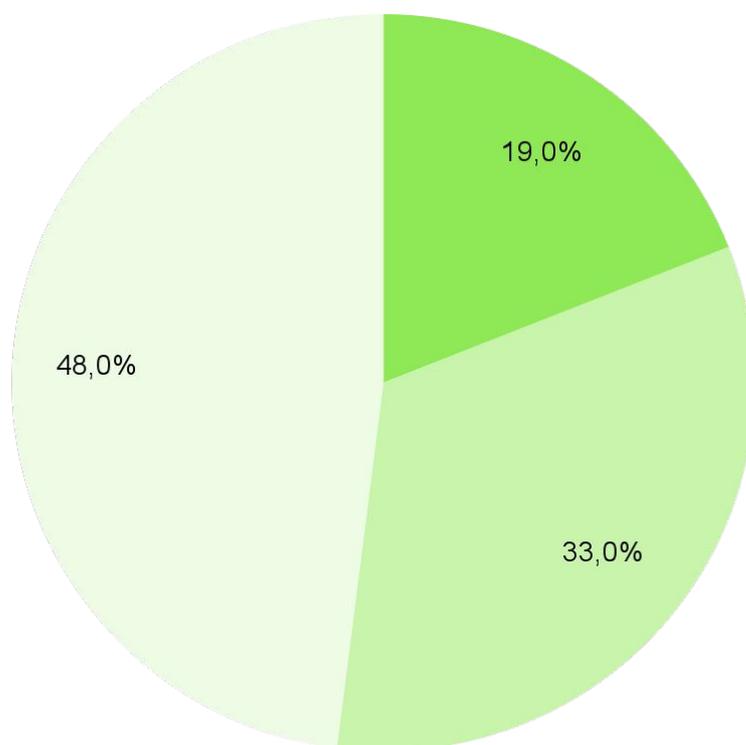
Около 19% отелей и столько же апартаментов ставили своей задачей увеличить продажи через социальные сети. Каждый пятый отельер усиливал работу с метапоисковиками.

# Кадровый дефицит на рынке гостеприимства

В рамках опроса отельеры также поделились своим взглядом на кадровую ситуацию на рынке. Как оказалось, это одна из ключевых проблем, с которой столкнулись гостиничные предприятия в 2024 году.

## Столкнулись ли вы с нехваткой персонала в 2024 году?

- Нет, персонала было достаточно
- Проблемы были, но не критичные
- Да, был выраженный дефицит кадров



Каждый второй представитель отелей (48%) отметил выраженный дефицит кадров в 2024 году.

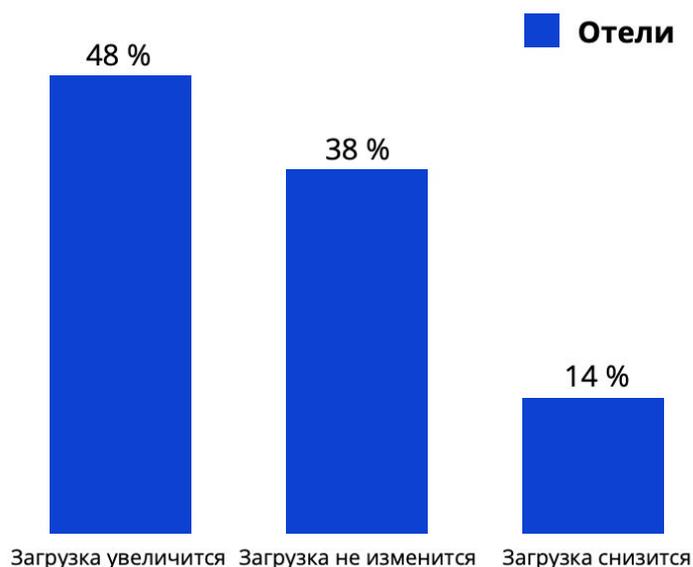
Наибольший недостаток кадров наблюдался в службе хозяйственного обеспечения (housekeeping), департаментах приема и размещения, организации питания и инженерно-технической службы.

Каждый третий респондент (33%) сообщил о трудностях, хотя они не были критичными.

Лишь 19% участников опроса заявили, что проблем с персоналом не испытывали.

# Прогноз на 2025 год

## Каков ваш прогноз загрузки отеля на 2025 год по сравнению с прошлым годом?

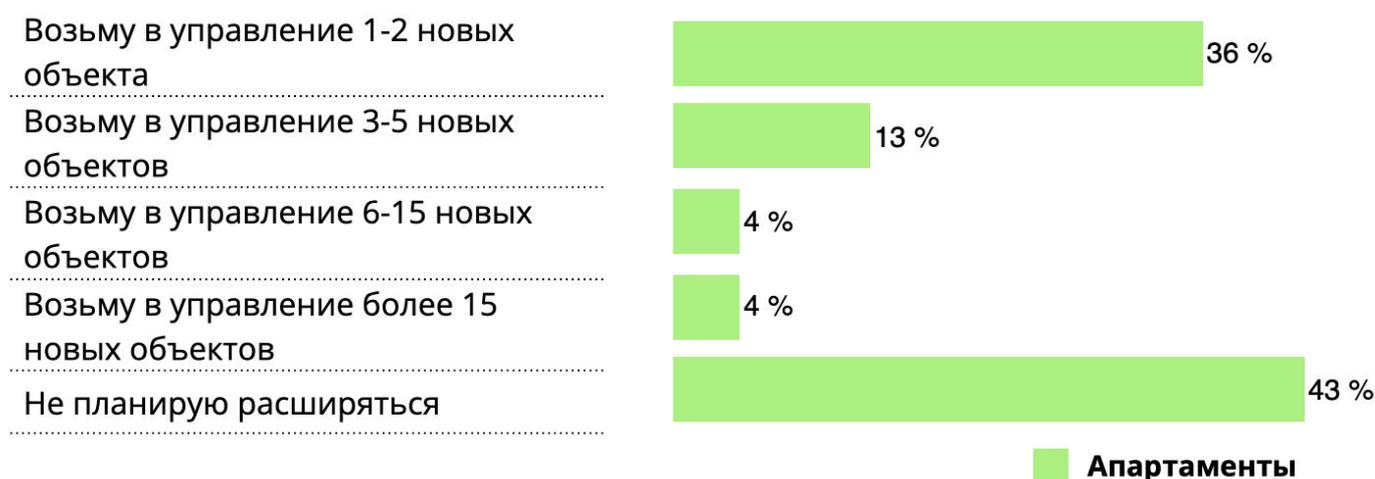


Почти каждый второй отельер (48%) рассчитывает на рост загрузки своего номерного фонда в 2025 году по сравнению с 2024 годом.

Ключевые факторы роста, по их мнению: рост внутреннего туризма и улучшения на уровне объектов, например, увеличение маркетинговых бюджетов гостиничных предприятий, подключение новых каналов продаж, реновация номерного фонда.

Каждый третий отельер считает (38%), что уровень загрузки сохранится на уровне прошлого года, о потенциальном снижении упоминает лишь 14% опрошенных.

## Планируете ли вы масштабировать бизнес посуточной аренды в 2025 году?



Об оптимизме участников рынка посуточной недвижимости говорят их планы: суммарно 57% владельцев малых объектов размещения планируют масштабировать бизнес и взять в управление еще несколько новых объектов. Большинство хотят начать сдавать посуточно еще 1-2 квартиры или апартаментов.

Около 43% участников опроса не рассчитывают на расширение в 2025 году.

# Тренды в 2025 году

## Какие направления работы вы планируете развивать в 2025 году?\*



\*Разрешен выбор нескольких вариантов ответа

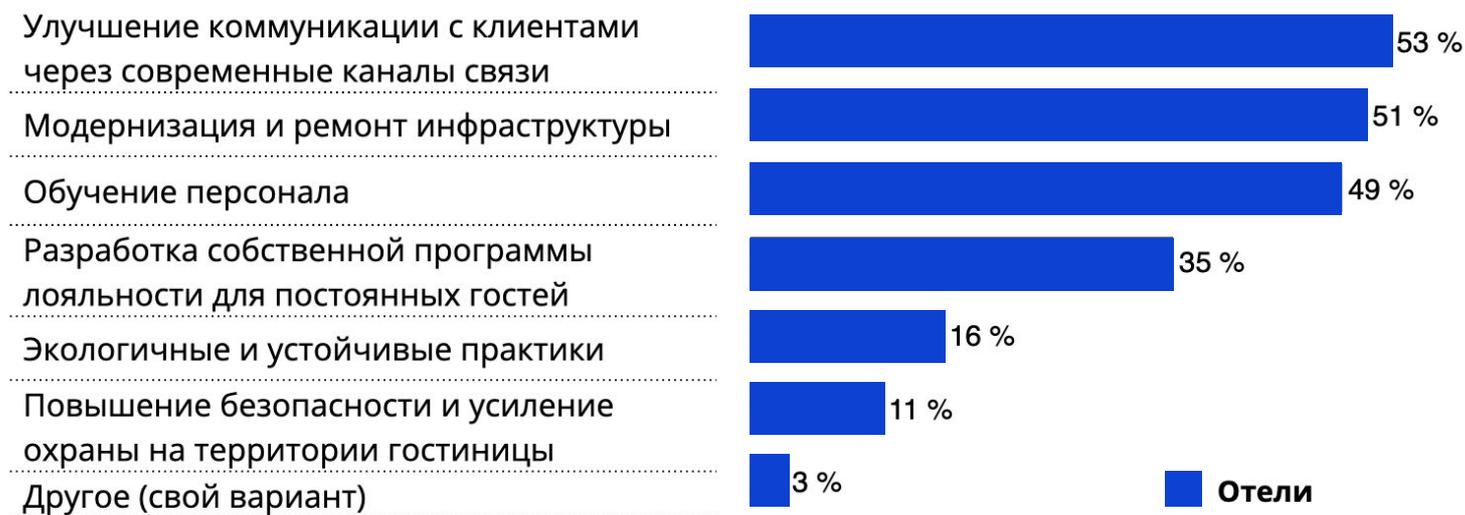
Одним из главных трендов 2025 года станет увеличение [корпоративного и семейного туризма](#). Так, 78% опрошенных отельеров намерены привлечь больше деловых путешественников, а 39% — гостей с детьми.

Отельеры также видят перспективы для [развития въездного туризма в Россию](#): 27% участников исследования планируют активнее работать с гостями из Азии и стран Ближнего Востока, столько же — с туристическими группами как зарубежных, так и российских путешественников.

Каждый четвертый респондент (25%) намерен развивать сегмент [событийного туризма](#) и проводить на базе своего отеля праздники, корпоративы или конгресс-мероприятия.

# Инвестиции в развитие отелей

Какие меры по повышению качества обслуживания в отеле вы планируете предпринять в 2025 году?\*



\*Разрешен выбор нескольких вариантов ответа

В 2025 году отельеры готовы меняться и совершенствоваться, внедряя новые технологии и подходы для улучшения обслуживания гостей.

Каждый второй планирует вывести на новый уровень цифровые коммуникации с гостями — через мобильные приложения, чат-ботов и мессенджеры (53%).

Примерно столько же планируют заняться обновлением инфраструктуры своих гостиниц (51%) и инвестируют в обучение персонала (49%).

Каждый третий (35%) планирует заняться разработкой собственной программы лояльности для постоянных гостей; каждый шестой (16%) — оптимизировать процессы с помощью экологичных и устойчивых практик в энергосбережении, переработке; каждый десятый (11%) — повысить уровень безопасности в отеле.

# Инвестиции в развитие апартаментов

## Какие изменения в своих объектах вы планируете в 2025 году?\*



\*Разрешен выбор нескольких вариантов ответа

В объектах для посуточной аренды также планируются улучшения: в этом году почти две трети владельцев апартаментов намерены обновить интерьер в своих объектах (56%), а каждый третий решается на более решительные шаги — капитальный или частичный ремонт (38%).

Около 15% добавляют в свои объекты удобства для детей, чтобы привлекать больше семейных туристов, а также установят системы «умный дом», 13% — заменят бытовую технику в апартаментах на новую.

Каждый десятый улучшит сигнал Wi-Fi в квартире или апартаментах (12%), а также займется обустройством зоны для отдыха или работы гостей для тех, кто работает в путешествиях удаленно.

Около 2% владельцев малых объектов размещения планируют сделать свои объекты удобнее для гостей с ограниченными возможностями.

# Выводы

Исследование Островка подтверждает, что 2024 год стал годом адаптации и роста для отельного бизнеса и рынка посуточной аренды жилья в России.

Отельеры и владельцы апартаментов активно инвестируют в качество сервиса, внедряют цифровые решения и расширяют каналы продаж для привлечения клиентов.

В 2025 году ожидается дальнейший рост рынка, в том числе за счет корпоративного и семейного туризма.

При этом диверсификация продаж остается в центре внимания как в сегменте классифицированных отелей, так и малых объектов размещения, поэтому онлайн-тревел агентства продолжают набирать популярность в качестве партнеров для любого типа гостиничного бизнеса, помогая привлекать клиентов и обеспечивать стабильную загрузку.



**Островок!**