

ГОСТИНИЧНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА «ХАМАД»: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ В КОНТЕКСТЕ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Виктория Дедок

В статье предлагается подробный обзор гостиничной инфраструктуры лучшего аэропорта в мире по версии Skytrax World Airport Awards 2024 — Международного аэропорта «Хамад» (г. Доха, Катар). Автор определила ряд отличительных особенностей гостиничной инфраструктуры (высокий уровень развития, предпосылки формирования которого учтены на этапе планирования и проектирования аэропорта; отсутствие международных сетевых отелей; сочетание полносервисных и капсульных отелей, формирующих предложение для разных сегментов потребителей; расположение всех гостиничных объектов в здании аэропорта, преимущественно — на транзитной территории; высокий уровень цен, обусловленный высоким спросом и низкой конкуренцией; применение динамического ценообразования во всех исследуемых объектах; высокий уровень соответствия экологическим инициативам; не всегда высокий уровень сервиса в капсульных отелях; принадлежность объектов гостиничной инфраструктуры Qatar Airways Group, что исключает риски при реконструкции аэропорта) и перспективы ее развития в контексте индустрии туризма и гостеприимства. Ключевые аспекты полученных результатов предложены к внедрению в отечественную практику при планировании гостиничной инфраструктуры аэропорта (форма собственности и месторасположение объектов размещения, соответствие Целям устойчивого развития).

Ключевые слова: гостиничная инфраструктура; индустрия туризма и гостеприимства; капсульный отель; международный аэропорт «Хамад»; ESG-повестка.

«Hamad International Airport's Hotel Infrastructure: Current Status and Future Prospects in Tourism and Hospitality» (Viktoria Dedok)

The article provides a detailed overview of the hotel infrastructure at Hamad International Airport (Doha, Qatar), recognised as the world's best airport according to the Skytrax World Airport Awards 2024. The author identifies several distinctive features of this infrastructure: a high level of development, the prerequisites for which were considered during the planning and design stages of the airport; the absence of international hotel chains; a balanced combination of full-service and capsule hotels, catering to different consumer segments; the location of all hotel facilities within the airport building, primarily within the transit area; high price levels due to strong demand and limited competition; the use of dynamic pricing in all facilities examined; a high level of compliance with environmental initiatives; inconsistent service levels in capsule hotels; and the ownership of hotel infrastructure facilities by Qatar Airways Group, which mitigates risks during airport reconstruction. Based on the findings, key recommendations for the adaptation of successful practices in domestic airport hotel infrastructure planning are proposed, including ownership models, facility placement, and alignment with the Sustainable Development Goals.

Keywords: capsule hotel; ESG-agenda; Hamad International Airport; hotel infrastructure; tourism and hospitality industry.

Воздушные перевозки имеют важнейшее значение в развитии международного туризма. Являясь одним из основных драйверов роста туристического пассажиропотока, воздушный транспорт обуславливает необходимость постоянного совершенствования уровня инфраструктуры аэ-

ропортов в условиях возрастания требований со стороны путешественников и транзитных пассажиров.

По данным Международного совета аэропортов (Airports Council International, ACI), в 2023 г. мировой пассажиропоток составил 8,5 млрд человек, что на 27 % больше, чем

Автор:

Дедок Виктория Михайловна — кандидат экономических наук, доцент, докторант кафедры международных экономических отношений факультета международных отношений Белорусского государственного университета, e-mail: dedokvm@bsu.by

Белорусский государственный университет. Адрес: 4, пр. Независимости, Минск, 220030, БЕЛАРУСЬ

Author:

Dedok Viktoria — Candidate of Economy, Associate Professor, Doctorant of the Department of International Economic Relations of the Faculty of International Relations, Belarusian State University, e-mail: dedokvm@bsu.by
Belarusian State University. Address: 4, Nezavisimosti ave., Minsk, 220030, BELARUS

в 2022 г. [2]. Согласно прогнозам Международной ассоциации воздушного транспорта (*International Air Transport Association, IATA*), численность авиапассажиров к 2050 г. приблизится к 16 млрд человек [14]. Очевидно, что с развитием авиационного транспорта и ростом числа совершаемых путешествий спрос на обеспечение комфорта и удобств со стороны путешественников сохранится и, вероятней всего, увеличится.

Ежегодно международная компания *Skytrax* проводит независимый опрос среди авиапутешественников, которые оценивают показатели эффективности аэропортов по ключевым направлениям и выбирают лучший аэропорт в мире среди более чем 500 претендентов.

Премия *World Airport Awards* начала свой отсчет с 1999 г., когда *Skytrax* провела первый глобальный опрос об удовлетворенности клиентов аэропортов. Основная цель исследования заключалась в том, чтобы клиенты могли сделать свой личный выбор в отношении того, какой аэропорт они считают лучшим. Основное внимание уделялось тому, чтобы опрос клиентов и процесс награждения аэропортов были независимыми, беспристрастными и глобальными. Данный принцип остается важным для всех аспектов процесса опроса и награждения.

В апреле 2024 г. Международный аэропорт «Хамад» (г. Доха, Катар), спустя всего почти десятилетие с момента открытия, был признан лучшим аэропортом в мире по версии *Skytrax World Airport Awards 2024*. Второй год подряд аэропорт занимает лидирующую позицию в категории *World's Best Airport Shopping* и десятый год подряд в категории «Лучший аэропорт на Ближнем Востоке» [13].

В 2023 г. пассажиропоток аэропорта составил более 45 млн пассажиров (+31 % по сравнению с 2022 г.) [13]. Ожидается, что по завершении второго этапа реконструкции и расширения аэропорта пассажиропоток авиававани достигнет 70 млн человек в год [1].

Аэропорт располагает высоким уровнем развития гостиничной инфраструктуры (несколько гостиничных объектов разного уровня сервиса, типа размещения, территориального расположения), что представляет исследовательский интерес по организации услуг по временному размещению в аэропорту и является актуальным в контексте ожидаемых прогнозов в части роста пассажиропотока в мире.

Цель статьи — определить отличительные особенности и перспективы развития гостиничной инфраструктуры Международного аэропорта «Хамад» в контексте индустрии туризма и гостеприимства.

Исследования, посвященные изучению гостиничной инфраструктуры Международного аэропорта «Хамад», в научных публикациях не приведены. Информация о гостиничной инфраструктуре международных аэропор-

тов представлена в зарубежной научной литературе преимущественно по следующим направлениям: об этапах планирования гостиничной инфраструктуры в аэропортах и специфике функционирования отелей в аэропортах (А. Фогарти [12], П. Лукас [17], Дж. Смит [25]); о качестве оказываемых услуг в отелях аэропортов (Д. Кобел [16], О. Мхланга [19]); ценовой политике отелей в аэропортах (Сеул Ки Ли, С. Янг [23], Дж. Смит [25]). В русскоязычной литературе имеются публикации, посвященные в основном деятельности аэропортов как инфраструктурной составляющей индустрии туризма и гостеприимства (В. Н. Корнилов [3], С. В. Сарайкина [4]).

Международный аэропорт «Хамад», названный в честь предыдущего эмира Катара Хамада ибн Халифа Аль Тани, является авиационным хабом в регионе Ближнего Востока и главным международным аэропортом г. Доха, столицы Катара, располагаясь в 4 км к югу от него.

Гостиничная инфраструктура аэропорта «Хамад», как и сам аэропорт, принадлежит *Qatar Airways Group* и представлена следующими объектами размещения, расположенными непосредственно на территории аэропорта:

- отель *Oryx Airport Hotel* (транзитная территория);
- отель *Oryx Garden Hotel*;
- капсульный отель *Sleep 'n fly Sleep Lounge, NORTH Node* (транзитная территория);
- капсульный отель *Sleep 'n fly Sleep Lounge, SOUTH Node* (транзитная территория) [22].

Кроме этого, аэропорт предлагает широкий спектр услуг для удовлетворения потребностей даже самого взыскательного пассажира: более десяти высококласных бизнес-лаунжей с доступом к беспроводному Интернету, прессой и удобными местами для работы и отдыха, большой выбор магазинов, разнообразная гастрономия (от международной кухни до местных деликатесов) [22].

С 1950-х гг. мировые гостиничные сети демонстрируют интерес к размещению отелей под своими брендами на территории крупнейших авиационных хабов по всему миру. В международной гостиничной практике экономическое значение отелей при аэропортах впервые было отмечено в середине 1980-х гг. в США, когда в аэропортах неавиационные доходы превысили доходы от сборов за посадку и обслуживание пассажиров и операторы аэропортов стали проявлять все больший интерес к маркетинговым исследованиям и поиску новых возможностей развития аэропортовой инфраструктуры. К концу 1990-х гг. стало ясно, что управление отелями в аэропортах может стать крупным бизнесом. В 1997 г. средний уровень загрузки отелей *Hilton Chicago O'Hare Airport* (расположен на территории Международного аэропорта О'Хара) и *Hyatt Regency O'Hare Chicago* (расположен в непосредственной близости от аэропорта О'Хара) составлял

85 и 76 % соответственно, что значительно превышало средний показатель загрузки номерного фонда отелей Чикаго в 72,5 % [18, р. 220].

Данный факт свидетельствует о том, что на момент планирования и проектирования аэропорта «Хамад» было очевидно, что развитие гостиничной инфраструктуры станет одним из основных способов повышения доходности аэропорта, его привлекательности, что и было реализовано в последующем. Более того, тенденция положительной динамики развития в мире средств размещения сегмента класса люкс (+38 % рост номерного фонда отелей класса люкс в 2013 г. по сравнению с 2003 г.) [27, р. 8] имела влияние на выбор уровня сервиса и перечня услуг объектов размещения, представленных на территории аэропорта «Хамад», что подтверждает детальное описание объектов размещения, представленное ниже.

Высокий уровень развития гостиничной инфраструктуры на территории аэропорта свидетельствует о большом спросе на услуги временного размещения, предоставляемые пассажирам на транзитной территории аэропорта, что обусловлено рядом причин:

— постоянно увеличивающийся уровень пассажиропотока: в 2023 г. Международный аэропорт «Хамад» входил в число самых загруженных аэропортов мира, по данным глобального расписания авиакомпаний OAG; с момента открытия в 2014 г. и по 2023 г. аэропорт обслужил совокупное количество пассажиров около 303 млн человек (ежегодный прирост пассажиропотока на 63 % с 2014 г.) [26]; уровень пассажиропотока в 2023 г. (около 46 млн пассажиров) превысил максимальный показатель количества пассажиров, достигнутый во время проведения Чемпионата мира по футболу в Катаре в 2022 г. [1];

— высокая доля транзитных пассажиров: Международный аэропорт «Хамад» является транспортным хабом для *Qatar Airways*, *Qatar Airways Cargo* и *Qatar Executive*, активно развивает сотрудничество с другими авиакомпаниями; в 2023 г. аэропорт обслужил 52 авиакомпании, выполняющие пассажирские, грузовые и чартерные рейсы по 255 направлениям [26].

В зарубежной литературе в зависимости от расположения отеля при аэропортах разделяют на лэндсайд- (*landside*) и эерсайд- (*airside*) отели. Лэндсайд-отели располагаются до транзитной территории аэропорта (в здании аэропорта или на принадлежащей аэропорту территории), их услугами могут воспользоваться все желающие. Эерсайд-отели располагаются на транзитной территории, т. е. после зоны контроля аэропорта, и воспользоваться ими могут только транзитные пассажиры. Наличие эерсайд-отелей приносит экономический результат в случае спроса на услуги временного размещения со стороны транзитных пассажи-

ров, т. е. когда аэропорт имеет значительную долю стыковочных рейсов в сетке полетов с большим временным разрывом. Данный фактор формирует спрос на услуги размещения в отелях, расположенных на транзитной территории.

Отель *Oryx Airport Hotel* относится к категории отелей эерсайд интерминал (от англ. *airside in-terminal hotel*), располагается в главном пассажирском терминале *South Node* на транзитной территории аэропорта (после зоны паспортного и таможенного контроля). Воспользоваться его услугами могут только те пассажиры, которые прошли контроль, или транзитные пассажиры, прибывшие в аэропорт и не прошедшие паспортный и таможенный контроль. Несмотря на то, что информация о категории отеля не представлена ни на сайте аэропорта, ни на сайте *Booking.com*, можно предположить, что отель относится к категории 4 или 5 звезд ввиду перечня предлагаемых услуг: шесть категорий номеров, оснащенных телевизором с плоским экраном, будильником, бесплатным *Wi-Fi*, сейфом для ноутбука, электрическим чайником и мини-баром, собственная ванная укомплектована халатами и феном. В стоимость проживания включено посещение фитнес-центра *Vitality Wellbeing*, где гости могут провести время в 25-метровом бассейне, тренажерном зале, воспользоваться гидромассажными ваннами и душевыми комнатами, поиграть в сквош или гольф (используется гольф-симулятор). В спа-центре отеля *Oryx Airport Hotel* можно расслабиться в гидромассажной ванне и заказать массажные процедуры (за дополнительную плату). На круглосуточной стойке регистрации предоставляются услуги обмена валюты. На территории работают сувенирный магазин и мини-маркет. Максимальная продолжительность проживания в номере — 24 ч [20].

Отель *Oryx Garden Hotel* с номерным фондом 100 комнат расположен в пассажирском терминале *North Node* и является единственным лэндсайд-отелем на территории аэропорта. Был открыт в 2022 г. в рамках развития аэропорта перед проведением Чемпионата мира по футболу в Катаре. На сайте *Booking.com* не представлен, не имеет собственного сайта, общая информация об отеле есть лишь на сайте аэропорта, но без контактных данных, что не предоставляет возможность забронировать отель заблаговременно. Отель располагает несколькими категориями номеров, предлагает гостям бесплатный *Wi-Fi* нового поколения на всей территории и удобный доступ к различным розничным и кулинарным заведениям, расположенным поблизости. Все номера удобно расположены в терминале, в нескольких шагах от выходов на посадку. Отель имеет современный дизайн, привлекательный как для деловых людей, так и для туристов, может быть забронирован круглосуточно максимум на 24 ч.

Гости отеля *Oryx Garden Hotel* могут посещать фитнес-центр *Vitality*, расположенный в отеле *Oryx Airport Hotel* (южная часть аэропорта, недалеко от культовой художественной инсталляции *Lamp Bear*). Добраться до отеля *Oryx Airport Hotel* можно пешком либо пассажирским поездом, соединяющим северные и южные части аэропорта [22].

По данным сайта форума *Flyertalk*, управлением номерного фонда отеля *Oryx Garden Hotel* занимается компания *Qatar Airways* (заселение пассажиров с долгой стыковкой между рейсами или пассажиров при задержке рейса и др.), которой и принадлежит отель, номера продаются по остаточному принципу [11].

Надо отметить, что оба отеля аэропорта «Хамад» (*Oryx Airport Hotel* и *Oryx Garden Hotel*) соблюдают ESG-повестку и реализуют многочисленные экологические инициативы в целях достижения 100 % экологически чистой деятельности. Данный факт способствует повышению привлекательности объектов размещения со стороны потребителей, сотрудников, инвесторов. Согласно результатам исследования компании *Booking.com* (2023 г.), для 65 % респондентов наличие в отеле свидетельства или сертификата устойчивого развития является дополнительным фактором привлекательности объекта размещения [7, р. 13]; для 76 % потребителей ключевым фактором в принятии решения о совершении покупки является наличие факта соблюдения компанией ESG-повестки [6]. Для 98 % респондентов ключевую роль при принятии инвестиционных решений играют не финансовые показатели [15].

В соответствии со своими обязательствами по устойчивому развитию, а также со стратегией развития *Qatar National Vision 2030* *Oryx Airport Hotel* вступил в партнерство с итальянской компанией *LY COMPANY ITALIA* — производителем экологически чистых контейнеров для воды, и является первым отелем в Катаре, внедрившим этот продукт. Цель партнерства — продолжать оказывать катарское гостеприимство путешественникам, сохраняя при этом окружающую среду страны и обеспечивая устойчивость развития [21].

В среднем в отеле *Oryx Airport Hotel* ежегодно утилизируют 100 000 пластиковых бутылок и крышек. В настоящий момент отель успешно заменил все пластиковые бутылки с водой экологически чистыми контейнерами для воды, реализовав очередную из зеленых инициатив за последние два года. Контейнеры для воды созданы из 76 % сырья растительного происхождения и полностью пригодны для вторичной переработки [21].

Отель *Oryx Airport Hotel* также заменил все пластиковые карты-ключи для гостей бамбуковыми картами. К числу других инициатив, направленных на защиту окружающей среды, можно отнести использование переработанной бумаги, замену пластиковых пакетов био-

разлагаемыми, пластиковых ватных палочек бамбуковыми, упакованными в картонные коробки, пластиковых кофейных чашек бумажными стаканчиками, пригодными для вторичной переработки, пластиковых бутылок для шампуней и лосьонов для тела бутылками из биоразлагаемых полимеров *EcoPure*, пластиковых зубных щеток и наборов для бритья биоразлагаемыми, изготовленными из крахмала, пластиковых соломинок бумажными, пластиковых столовых приборов деревянными, а также использование пластиковых тапочек, расчесок и шапочек для душа в экологически чистых формах [21].

В последнее десятилетие активное развитие как инфраструктурные элементы аэропортов получают капсульные отели. Наиболее известными брендами капсульных отелей являются *GoSleep*, *Nap Cabs*, *Sleep Pod*, *Snooze At My Space*, *Snoozecube*, *Yotel*, *Minute Suites*. Данный вид отелей является удобным вариантом временного размещения для сегмента потребителей, предпочитающих менее затратные варианты размещения в аэропорту.

Капсульный отель *Sleep 'n fly Sleep Lounge, NORTH Node* относится к категории эерсайд. Отель предлагает возможность разместиться в одноместной капсуле с удобным креслом, которое по желанию может трансформироваться в кровать (*FlexiSuite Sleep Pods*), или в двухместной капсуле на двухъярусной кровати (*YAWN Bunk Cabins*). В стоимость проживания входит неограниченное количество кофе, воды и безалкогольных напитков со стойки самообслуживания. Для всех гостей доступны общие туалеты, душ предоставляется за дополнительную плату [24].

Капсульный отель *Sleep 'n fly Sleep Lounge, SOUTH Node* расположен на транзитной территории в двух минутах ходьбы от знаменитой скульптуры плюшевого мишки и также относится к категории эерсайд. Отель предлагает возможность разместиться в одноместной капсуле с удобным креслом, которое по желанию может трансформироваться в кровать (*Single FlexiSuite Pod*), в двухместной капсуле с двухъярусной кроватью (*YAWN*) или в двухместной капсуле с двухместной кроватью (*YAWN* с одной кроватью). В некоторых капсулах за дополнительную плату предоставляется выдвижная детская кровать. Вариант размещения с двухспальной кроватью формирует более конкурентоспособное предложение для гостя по сравнению с предложением капсульного отеля, расположенного в северной части аэропорта, где все варианты размещения предполагают либо двухъярусную либо одноместную кровать. Для всех гостей доступны общие туалеты, душ предоставляется за дополнительную плату [24].

Оба капсульных отеля предлагают концепцию почасовой оплаты в зависимости от времени заселения и выселения: с 7.00 до 13.00, с 13.00 до 23.00, с 23.00 до 7.00 [24].

Проанализировав информацию о стоимости проживания в отелях Международного аэропорта «Хамад» (по состоянию на 1 мая 2024 г.), согласно данным сайта *Booking.com*, можно сделать следующие выводы:

- тарифы на проживание во всех отелях в день заселения (1 мая 2024 г.) ниже, чем в более поздние даты (1 июня 2024 г.). Ввиду использования динамичного ценообразования, которое строится в зависимости от спроса и предложения, можно предположить, что момент проведения исследования совпал с периодом низкого спроса, что отразилось на стоимости;

- стоимость проживания, включая налоги и сборы, в отеле *Oryx Airport Hotel* в день заселения (1 мая 2024 г.) варьировалась от 274 дол. США и выше; при желании забронировать номер в отеле заблаговременно (по состоянию на 1 июня 2024 г.) стоимость проживания, включая налоги и сборы, варьировалась от 309 дол. США и выше. Стоит отметить, что при заблаговременном бронировании номера (по состоянию на 1 июня 2024 г.) некоторые тарифы на проживание в *Oryx Airport Hotel* включали 30 мин массажа, но питание (завтрак, обед или ужин в зависимости от времени суток проживания) в стоимость не были включены;

- наиболее высокая стоимость проживания в капсульных отелях приходится на период с 23.00 до 7.00, т. е. ночное время суток;

- во всех отелях аэропорта используется динамичное ценообразование, что подтверждается разным уровнем цен на номера в зависимости от даты заселения и времени заселения (для капсульных отелей);

- шкала скидок на проживание варьируется в значительной мере (до 40 %) в целях максимизации выручки и предельно возможного нивелирования размера упущенной выгоды (продажа номеров с максимальной скидкой в день заселения, скидки при раннем бронировании);

- дополнительным фактором, обеспечивающим высокие цены, является отсутствие возможности бронировать отель *Oryx Garden Hotel* через платформы-агрегаторы.

Отсутствие международных сетевых отелей на территории аэропорта делает предложение отелей *Oryx* и капсульных отелей уникальным. Конкуренция фактически отсутствует, о чем также свидетельствует высокий уровень цен на проживание. В отзывах на платформах-агрегаторах пассажиры отмечают, что соотношение цены и качества не является равноценным, но высокий спрос и ограниченное предложение позволяют формировать именно такой уровень цен.

Кроме ценовой политики, на доходность отелей большое влияние оказывает уровень онлайн-репутации, который формируется посредством отзывов посетителей и рейтингов на ключевых платформах-агрегаторах

(*Booking.com*, *Expedia.com*, *Agoda*, *Trip.com*, *Tripadvisor*). В международной гостиничной практике существует *Global Review Index (GRI)* — онлайн-индекс репутации, увеличение которого на один пункт может привести к повышению среднего тарифа на номер (*ADR*) на 0,89 %, уровня загрузки номерного фонда на 0,54 % и выручки за доступный номер (*RevPAR*) на 1,42 % [9].

Исследование рейтингов и количества отзывов на отели аэропорта «Хамад» согласно ведущим площадкам-агрегаторам представлено в табл. 1.

По количеству отзывов на площадках-агрегаторах лидирует отель *Oryx Airport Hotel*. По капсульным отелям на *Booking.com*, *Expedia.com*, *Tripadvisor* количество отзывов по *Sleep 'n fly Sleep Lounge, SOUTH Node* значительно превышает количество отзывов по *Sleep 'n fly Sleep Lounge, NORTH Node*, что может свидетельствовать о большем спросе среди транзитных пассажиров на капсульный отель, расположенный в южной части терминала. На *Agoda* ситуация обратная. На сайте *Trip.com* отель *Sleep 'n fly Sleep Lounge, SOUTH Node* не представлен.

На момент проведения исследования (апрель 2024 г.) по количеству отзывов *Oryx Airport Hotel* наиболее популярен на *Booking.com* (4337), *Agoda* (2237), *Tripadvisor* (1597), *Expedia.com* (1009), *Trip.com* (132); капсульный отель *Sleep 'n fly Sleep Lounge, NORTH Node* — на *Agoda* (403), *Booking.com* (392), *Tripadvisor* (50), *Expedia.com* (33); капсульный отель *Sleep 'n fly Sleep Lounge, SOUTH Node* — на *Booking.com* (1321), *Expedia.com* (156), *Tripadvisor* (146), *Agoda* (25).

В целом наибольшее количество отзывов по всем исследуемым отелям представлено на сайте *Booking.com*, что может свидетельствовать о том, что данная площадка-агрегатор, занимая лидирующие позиции в мире, является основным каналом продаж для отелей аэропорта «Хамад». Региональная специфика других площадок-агрегаторов, очевидно, имеет свое значение, что отражается в разных количестве отзывов и структуре их распределения, но для более аргументированных выводов требуется проведение отдельного исследования по данному вопросу. Понимание и важность таких исследований обусловлены тем, что в настоящее время площадки-агрегаторы выполняют функцию не только продажи, но и продвижения объекта размещения на международном уровне. В перспективе при развитии аэропорта и сотрудничества с новыми авиакомпаниями важно своевременно представлять отели на тех региональных площадках-агрегаторах, в направлении которых будет строиться авиасообщение, чтобы обеспечить дополнительную возможность продажи отелей, а также их продвижения на целевом рынке.

Таблица 1

**Присутствие отелей Международного аэропорта «Хамад»
на ведущих площадках-агрегаторах (по данным на 1 мая 2024 г.)**

Отель	Booking.com		Expedia.com		Agoda		Trip.com		Tripadvisor	
	Общий рейтинг	Кол-во отзывов	Общий рейтинг	Кол-во отзывов	Общий рейтинг	Кол-во отзывов	Общий рейтинг	Кол-во отзывов	Общий рейтинг	Кол-во отзывов
<i>Oryx Airport Hotel</i>	8,7	4337	9,0	1009	8,7	2237	4,4 из 5	132	4,5 из 5	1597*
<i>Oryx Garden Hotel</i>	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<i>Sleep 'n fly Sleep Lounge, NORTH Node</i>	7,3	392	6,6	33	7,6	403	3,6	13	5,0	50*
<i>Sleep 'n fly Sleep Lounge, SOUTH Node</i>	6,5	1321	7,6	156	7,1	25	—	—	4,0	46

* Имеют награду *Tripadvisor Travelers' Choice Awards 2024*.

И с т о ч н и к: составлено автором по [5; 8; 10; 28; 29].

Несмотря на низкий уровень конкуренции, качество оказываемых услуг в отелях Международного аэропорта «Хамад» играет большую роль. Принимая во внимание данные о среднем рейтинге объектов размещения, представленные в табл. 1, можно отметить, что в целом все отели оказывают услуги на достаточно высоком уровне. Средний рейтинг отеля *Oryx Airport Hotel* на сайте *Booking.com* — 8,7 баллов из 10, на сайте *Expedia.com* — 9,0 из 10, на сайте *Agoda* — 8,7 из 10,0, на сайте *Trip.com* — 4,4 из 5, на сайте *Tripadvisor* — 4,5 из 5. Средний рейтинг капсульных отелей варьируется от 6,5 до 7,6 по 10-балльной шкале и от 3,6 до 5,0 — по 5-балльной.

Кроме этого, отель *Oryx Airport Hotel* и капсульный отель *Sleep 'n fly Sleep Lounge, NORTH Node* отмечены наградой *Tripadvisor Travellers' Choice Awards 2024*, которая присуждается объектам размещения, на постоянной основе имеющим отличные отзывы от путешественников и входящим в 10 % лучших объектов на сайте *Tripadvisor*.

Исследование рейтинга по категориям отелей аэропорта «Хамад» на ведущих площадках-агрегаторах представлено в табл. 2. Практически на всех площадках-агрегаторах имеются категории «Локация» и «Чистота», которые, по мнению гостей, заслуживают наиболее высокие баллы. Гости также оценивают отели по таким категориям, как «Комфорт», «Персонал», «Сервис», «Удобства», «Дополнительные услуги». Категория «Бесплатный Wi-Fi» имеет невысокий балл, что свидетельствует о наличии проблем с качеством Интернет-связи в отелях аэропорта. Категория «Соотношение цена/качество» на всех площадках-агрегаторах имеет наименьший балл, что свидетельствует о завышенных тарифах на проживание, по мнению гостей. Отдельно хотелось бы обратить внимание на категорию «Соответствие экологическим стандартам» на сайте *Expedia.com*, которую гости отметили достаточно высоким баллом (в среднем чуть

более 8 из 10), что подтверждает реализацию многочисленных экологических инициатив на уровне, заметном для гостей.

Принимая во внимание тот факт, что в настоящий момент реализуется второй этап развития Международного аэропорта «Хамад», не исключено, что в будущем гостиничная инфраструктура аэропорта также будет развиваться. Формат отеля, размер номерного фонда, уровень сервиса, локация и иные критерии будут зависеть от целей и задач, поставленных перед открытием нового гостиничного объекта. Удерживать позицию лучшего аэропорта в мире возможно, лишь постоянно совершенствуясь, принимая во внимание мировые тенденции и учитывая их в своем развитии.

Можно предположить, что в среднесрочной перспективе на развитие Международного аэропорта «Хамад» вероятно влияние тенденции совершенствования аэропортов и их превращения из транзитных мест отправки и прибытия пассажиров в бизнес-хабы с первоклассной корпоративной недвижимостью, представляющей интерес для региональных штаб-квартир глобальных корпораций. Это может сформировать спрос на проживание в отеле в аэропорту или в непосредственной близости от него со стороны деловых путешественников, прилетающих на встречи и не желающих тратить драгоценное время на выезд за пределы аэропорта.

В долгосрочной перспективе возможно принятие во внимание тенденции развития аэрополисов (например, Международный аэропорт Чанги в Сингапуре), которые сами по себе являются пунктом назначения, сочетая возможности не только для путешествий, но и для отдыха и бизнеса, что в значительной мере формирует необходимость развития аэропортовой гостиничной инфраструктуры высокого уровня сервиса, зачастую с привлечением международных гостиничных сетей.

Международный аэропорт «Хамад» имеет достаточно высокий уровень развития гостиничной инфраструктуры, которая представ-

Таблица 2
Рейтинг отелей Международного аэропорта «Хамад» на ведущих площадках-агрегаторах (по данным на 1 мая 2024 г.)

Отель	Booking.com							Expedia.com						Agoda						Trip.com				Tripadvisor								
	Общий рейтинг	Локация	Комфорт	Чистота	Удобства	Персонал	Бесплатный Wi-Fi	Соотношение цена/качество	Общий рейтинг	Чистота	Персонал и обслуживание	Дополнительные услуги	Состояние гостиницы и удобства	Соответствие экологическим стандартам	Общий рейтинг	Локация	Сервис	Уровень комфорта номеров и сервис	Чистота	Средства и возможности	Соотношение цена/качество	Общий рейтинг	Чистота	Локация	Удобства	Сервис	Общий рейтинг	Чистота	Локация	Сервис	Соотношение цена/качество	
Oryx Airport Hotel	8,7	9,5	9,3	9,3	9,0	9,0	8,3	7,1	9,0	9,6	9,0	9,0	9,2	8,8	8,7	9,7	9,1	8,6	9,5	8,9	7,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,6	4,8	4,3	4,5	4,8	4,3	3,8
Oryx Garden Hotel	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Sleep 'n fly Sleep Lounge, NORTH Node	7,3	8,5	7,7	8,1	7,6	8,4	6,3	6,1	6,6	8,4	8,0	7,0	7,4	7,8	7,6	7,1	6,3	—	6,9	6,0	5,4	3,6	3,6	3,6	3,6	—	5,0	—	4,8	4,8	—	—
Sleep 'n fly Sleep Lounge, SOUTH Node	6,5	8,2	7,2	7,3	6,6	8,0	6,2	5,5	7,6	8,2	8,2	7,0	7,8	7,8	7,1	7,3	8	—	8,3	7,0	5,1	4,0	—	—	—	—	—	4,0	3,8	3,6	3,5	3,5

Источники: составлено автором по данным [5; 8; 10; 28; 29].

лена двумя полноценными отелями и двумя капсульными отелями. Равное соотношение классических и капсульных отелей дает возможность воспользоваться услугами временного проживания разным сегментам потребителей. Более комфортный, но и более дорогой вариант размещения предлагают классические отели. Капсульные отели ограничены в перечне оказываемых услуг, но более доступны по стоимости. Территориально отели расположены также равномерно в северной и южной зонах аэропорта, а наличие бесплатного поезда внутри здания аэропорта между двумя частями обеспечивает комфортную доступность для гостей. Возможность пользоваться услугами бассейна независимо от проживания в отеле позволяет комбинировать проживание по более низкой стоимости и в менее комфортных условиях с получением дополнительного сервиса.

Принадлежность отелей *Qatar Airways Group*, во-первых, позволяет избежать рисков невозможности реконструкции аэропорта, если бы отели находились во владении другой компании, во-вторых, подтверждает понимание со стороны руководства важности, экономической эффективности данного сегмента рынка гостиничных услуг, а также подходов к управлению и организации. Отдельного внимания заслуживает реализация *ESG*-повестки в деятельности объектов размещения, что в значительной мере повышает привлекательность отеля в глазах потребителей, общественности и инвесторов.

Месторасположение и отсутствие конкуренции со стороны сетевых отелей на территории аэропорта создают условия для формирования высокой ценовой политики, что не совсем положительно оценивается пассажирами (согласно результатам рейтингов).

При дальнейшем развитии Международного аэропорта «Хамад» велика вероятность сохранения тенденции совершенствования го-

стиничной инфраструктуры на его территории либо в непосредственной близости. Формат реализации новых гостиничных проектов будет определяться их основным назначением, а также стратегией развития аэропорта в средне- и долгосрочной перспективе. Принимая во внимание общемировые тенденции развития аэропортовой инфраструктуры, можно предположить, что при открытии новых гостиничных объектов на территории исследуемого аэропорта сохранятся приоритет полносервисных отелей класса люкс, функционирующих с соблюдением требований по устойчивому развитию, высокий уровень автоматизации процессов с использованием различных технологий в работе гостиничных объектов, а также работы по обеспечению безопасности гостей.

Для национального гостиничного сектора развитие данного сегмента отелей имеет большое значение и потенциал развития. В качестве ключевых аспектов успешного зарубежного опыта, которые могут быть учтены при развитии услуг по временному проживанию на территории аэропортов Республики Беларусь, можно отметить: при наличии достаточного ресурса оставить право собственности и управления объектами размещения, расположенными на территории аэропорта, за руководством аэропорта; рассмотреть возможность использования капсульных отелей; в случае строительства гостиничного объекта в непосредственной близости к аэропорту предусмотреть возможность соединения с терминалом, что в значительной степени может повысить конкурентоспособность гостиничного объекта, а также с аэроэкспрессом; на этапе проектирования гостиничного объекта важно предусмотреть соответствующие технические и иные аспекты, позволяющие в наиболее результативной форме соблюдать *ESG*-повестку в процессе функционирования отеля, более эффективно реализовывать план по достижению Целей устойчивого развития.

Список использованных источников

1. Аэропорт Хамад побил рекорд по пассажиропотоку 2022 года, когда Катар принимал ЧМ по футболу // *Buying Business Travel Russia*. — 11.01.2024. — URL: <https://buyingbusinesstravel.com.ru/news/aviatsiya/aeroport-khamad-pobil-rekord-po-passazhiropotoku-2022-goda-kogda-katar-prinimal-chm-po-futbolu/> (дата обращения: 02.05.2024).
2. Аэропорты в мире // *TAdviser*. — 24.12.2024. — URL: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Аэропорты_в_мире (дата обращения: 24.12.2024).
3. Корнилов, В. Н. Концепция безопасности аэропорта. Новые подходы / В. Н. Корнилов // *Транспорт Российской Федерации*. — 2007. — № 9 (9). — С. 62–67.
4. Сарайкина, С. В. Аэропорты как объекты туристской инфраструктуры / С. В. Сарайкина // *Туризм и гостеприимство*. — 2020. — № 1. — URL: <https://ojs.polessu.by/TG/article/view/1371> (дата обращения: 02.05.2024).
5. Agoda. — URL: <https://agoda.com> (date of access: 27.04.2024).
6. Beyond compliance: consumers and employees want business to do more on ESG // *PwC*. — URL: <https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/consumer-intelligence-series/consumer-and-employee-esg-expectations.html> (date of access: 01.03.2024).
7. Booking.com: Sustainable Travel Report 2023 // *Booking.com*. — URL: <https://globalnews.booking.com/download/31767dc7-3d6a-4108-9900-ab5d11e0a808/booking.com-sustainable-travel-report2023.pdf> (date of access: 22.12.2023).
8. Booking.com. — URL: <https://www.booking.com> (date of access: 27.04.2024).
9. Cueto, F. Destination Success: the Impact of Online Reputation on Hotel Revenue / F. Cueto // *Shiji Group*. — 17.01.2024. — URL: <https://insights.shijigroup.com/destination-success-the-impact-of-online-reputation-on-hotel-revenue/> (date of access: 15.06.2024).
10. Expedia. — URL: <https://www.expedia.com> (date of access: 27.04.2024).
11. Flyertalk Forum: Oryx Garden Hotel // *flyertalk*. — URL: <https://www.flyertalk.com/forum/qatar-airways-privilege-club/2111527-oryx-garden-hotel-2.html> (date of access: 05.05.2024).

12. Fogarty, A. Airports Hotels: Laying the Foundation for a Synergistic Relationship / A. Fogarty // Boston Hospitality Review. — 11.05.2015. — URL: <https://www.bu.edu/bhr/2015/05/11/airports-hotels-laying-the-foundation-for-a-synergistic-relationship/> (date of access: 20.08.2024).
13. Hamad International Airport Recognised As The “World’s Best Airport” At The 2024 Skytrax World Airport Awards // Hamad International Airport. — 17.04.2024. — URL: <https://dohahamadairport.com/press-releases/news/hamad-international-airport-recognised-worlds-best-airport-2024-skytrax-world> (date of access: 25.04.2024).
14. Hennis, S. How increased air travel is fueling the hotel industry / S. Hennis // Hotel Management. — 20.11.2018. — URL: <https://www.hotelmanagement.net/operate/how-increased-air-travel-fueling-hotel-business#:~:text=The%20exponential%20growth%20in%20air,a%20much%20larger%20hospitality%20industry> (date of access: 17.06.2024).
15. How will ESG performance shape your future? July 2020 // EY. — URL: https://www.ey.com/en_gl/media/podcasts/better-finance/2020/11/season-3-episode-4-how-will-esg-performance-shape-your-future (date of access: 30.03.2024).
16. Kobel, D. Airport industry: The return on investment of Hospitality / D. Kobel // EHL Insights. — 01.06.2021. — URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/airport-industry-return-investment-hospitality> (date of access: 19.10.2024).
17. Lucas, P. Non-aeronautical revenues: diversify and grow / P. Lukas // Airport World. — 30.05.2022. — URL: <https://airport-world.com/non-aeronautical-revenues-diversify-and-grow/> (date of access: 10.10.2024).
18. McNeill, D. The airport hotel as business space / D. McNeill // Geografiska Annaler. Series B, Human Geography. — 2009. — Vol. 91, N 3. — P. 219–228.
19. Mhlanga, O. Customer experiences and return patronage in airport hotels: Evidence from OR Tambo International Airport, South Africa / O. Mhlanga // Acta Commecii. — 2018. — Vol. 18, N 1. — <http://dx.doi.org/10.4102/ac.v19i2.651>.
20. Oryx Airport Hotel. — URL: <https://oryxairporthotel.com> (date of access: 27.11.2024).
21. Oryx Airport Hotel Sets New Hospitality Standards By Aiming To Achieve 100% Eco-Friendly Operations // Hamad International Airport. — 26.12.2021. — URL: <https://dohahamadairport.com/press-releases/news/oryx-airport-hotel-sets-new-hospitality-standards-aiming-achieve-100-eco> (date of access: 25.04.2024).
22. Relax // Hamad International Airport. — URL: <https://dohahamadairport.com/relax> (date of access: 25.04.2024).
23. Seul Ki Lee. Room Rates of U.S. Airport Hotels: Examining the Dual Effects of Proximities / Seul Ki Lee, S. (Shawn) Jang // Journal of Travel Research. — 2011. — Vol. 50, N 2. — P. 186–197. — <https://doi.org/10.1177/0047287510362778>.
24. Sleep 'N Fly // Hamad International Airport. — URL: <https://dohahamadairport.com/relax/sleep-n-fly> (date of access: 25.04.2024).
25. Smith, J. Do airport hotels continue to be a growth opportunity, and which airports present the best opportunities? / J. Smith // Journal of Retail & Leisure Property. — 2004. — Vol. 4, No. 1 — P. 9–17. — <https://doi.org/10.1057/palgrave.rlp.5090193>.
26. Soaring Beyond Records: Hamad International Airport Welcomed Over 45 Million Passengers In 2023 // Hamad International Airport. — 08.02.2024. — URL: <https://dohahamadairport.com/index.php/press-releases/news/soaring-beyond-records-hamad-international-airport-welcomed-over-45-million#:~:text=Hamad%20International%20Airport%20also%20witnessed,of%2052%20airlines%20in%202023> (date of access: 25.04.2024).
27. The Evolution of Global Luxury Hospitality. Global Research Hotels & Hospitality. May 2023. — 28 p. // JLL. — URL: <https://www.us.jll.com/en/trends-and-insights/research/the-evolution-of-global-luxury-hospitality> (date of access: 01.06.2024).
28. Tripadvisor. — URL: <https://www.tripadvisor.com> (date of access: 27.04.2024).
29. Trip.com. — URL: <https://www.trip.com> (date of access: 27.04.2024).

Статья поступила в редакцию 3 ноября 2024 г., доработана в декабре 2024 г.