

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**«Перспективы реализации в России дополнительных услуг в
гостиницах премиум сегмента (на примере гостиницы «Мираж» г.
Казань)»**

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

студента (ки) __5__ курса __551__ группы

направление 43.03.01 – Сервис

Института Истории и Международных Отношений

Билютиной Елены Юрьевны

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

Е. В. Иванова

Зав. кафедрой

проф., д.э.н.

Т. В. Черевичко

Саратов, 2017

Введение. В настоящее время реализация дополнительных услуг является необходимым условием поступательного развития любого гостиничного предприятия. В современных условиях жесткой конкуренции гостиницам необходимо непрерывно развиваться, для сохранения конкурентоспособности. Непрерывное развитие предполагает введение новых, закрытие старых, а также модернизацию существующих предоставляемых гостиничным предприятием дополнительных услуг.

Актуальность темы исследования выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что реализация различных дополнительных услуг в гостиничном сервисе позволяет полностью удовлетворить потребности гостей, что в свою очередь, повышает уровень конкурентоспособности предприятия и улучшает его позицию на рынке.

Исходя из актуальности, целью работы является исследование проблем реализации дополнительных услуг в гостиницах высокой категории и разработка рекомендаций по повышению реализации дополнительных услуг (на примере гостиницы «Мираж» г. Казань).

Для достижения поставленной цели определены следующие задачи:

- изучить состояние рынка гостиничных услуг в России;
- провести анализ номенклатуры услуг, предоставляемых российскими гостиницами разного класса;
- рассмотреть номенклатуру дополнительных услуг в гостиничных предприятиях высокой категории;
- дать общую характеристику гостиницы высокой категории «Мираж» г. Казань;
- изучить дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей высокой категории «Мираж»;
- провести сравнительный анализ дополнительных услуг, предоставляемых гостиницами высокой категории Республики Татарстан;
- выявить основные проблемы реализации дополнительных услуг в исследуемом гостиничном предприятии;

- сформулировать рекомендации по повышению реализации спектра дополнительных услуг в гостинице «Мираж»;

- дать прогноз экономической эффективности внедрения отдельных дополнительных услуг в гостинице «Мираж».

В процессе теоретической разработки проблемы перспективы реализации дополнительных услуг на предприятиях гостеприимства использовались: учебное пособие «Гостиничное дело» под ред. А.С. Кускова, «Организация и технология гостиничного обслуживания» под ред. Ляпиной И.Ю., учебное пособие «Менеджмент гостиниц и ресторанов» под ред. Кабушкина Н. И., а также труды других авторов – специалистов в области гостиничного бизнеса. Также были использованы статьи различных авторов в периодических изданиях: «Гостиничный бизнес», «Индустрия гостеприимства», «Отельер» и ресурсы сети Интернет.

Структура выпускной квалификационной работы представлена введением, основной частью, состоящей из трех глав, а именно: российская гостиничная индустрия (глава 1), анализ дополнительных услуг в гостинице высокой категории «Мираж» г. Казань (глава 2), совершенствование системы дополнительных услуг в гостинице высокой категории «Мираж» г. Казань (глава 3), заключением, списком используемой литературы и приложениями.

Практическая значимость работы заключается в разработке рекомендаций по повышению реализации спектра дополнительных услуг для гостиницы высокой категории «Мираж» г. Казань.

Основное содержание работы. В первой главе выпускной квалификационной работы приведено исследование российской гостиничной индустрии, а именно: изучена ситуация на рынке гостиничных услуг в России, проведен анализ номенклатуры услуг, предоставляемых российскими гостиницами разного класса, рассмотрена номенклатура дополнительных услуг в гостиничных предприятиях высокой категории.

Исследование показало, что в последние годы, в связи с рядом экономических и политических факторов, спрос на гостиничные услуги

увеличился. Это обусловлено ростом числа иностранцев, прибывших в Россию с целью туризма, а также снижением количества турпоездов российских граждан за рубеж.

На сегодняшний день в России действует более 10000 гостиничных предприятий, а к Чемпионату мира по футболу, который состоится в нашей стране в 2018 году, число гостиниц должно увеличиться. На рисунке 1 приведена статистика количества гостиниц по Федеральным округам РФ.



Рисунок 1: Статистика количества гостиниц по Федеральным округам РФ

Как видно, наибольшее количество гостиниц и аналогичных им средств размещения расположено в Центральном Федеральном округе – 1861, это 19% от всех гостиниц страны. А наименьший показатель у Северо-Кавказского Федерального округа – 283 отеля или 3% от общего количества.

В Российской Федерации классификация гостиниц осуществляется по 6 категориям: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда» и «без звезд». Высшая категория – «пять звезд», низшая – «без звезд». Законодательством установлены требования, которым гостиничные предприятия должны соответствовать, в том числе и требования к услугам, которые они обязаны оказывать в зависимости от присвоенной категории. Гостиницы низшей категории обязаны оказывать минимальный набор услуг, необходимых для проживания. А гостиницы высшей категории должны располагать всем необходимым для комфортного проживания и иметь максимальный набор оказываемых услуг. Помимо этого, в гостиничных предприятиях высшей категории, перечень дополнительных услуг, кроме тех,

что являются обязательными, может изменяться в зависимости от региона, в котором расположена гостиница. Это обусловлено повышенным спросом на те или иные услуги, характерные для данного региона.

Во второй главе проведен анализ дополнительных услуг в гостинице высокой категории «Мираж» г. Казань, а именно: дана общая характеристика исследуемого гостиничного предприятия, изучены дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. В результате проведенных исследований было установлено, что «Мираж» - пятизвездочная гостиница, расположена в центре города Казань рядом с основными культурными и деловыми объектами. В гостинице имеется 109 номеров различных категорий от номеров Первой категории до Президентского Сьюита. Спектр дополнительных услуг, оказываемых гостиницей «Мираж» довольно широкий и соответствует требованиям, предъявляемым гостиницам высшей категорией.

Кроме этого в ходе работы определены показатели прибыли от оказания платных дополнительных услуг, оказываемых в гостинице высокой категории «Мираж», представленные на рисунке 2.



Рисунок 2: Показатели прибыли от оказания платных дополнительных услуг, оказываемых в гостинице высокой категории «Мираж»

Из рисунка видно, что основными источниками прибыли среди дополнительных услуг, являются услуги питания. В гостинице имеется один ресторан – «Опера» на 120 мест, три бара: Рок-бар «Джокер», Суши-бар «Киото», Лобби-бар, а так же Караоке-клуб «Кара-Басс». Они приносят гостинице не менее 2000000 рублей прибыли в год, что составляет 47% от общей прибыли, получаемой от оказания дополнительных услуг.

Вторым по прибыльности является центр отдыха, здоровья и красоты, в который входит тренажерный зал, бассейн, финская сауна, массажный кабинет, вертикальный турбосолярий и салон красоты, он приносит гостинице 14% от общей прибыли, получаемой от оказания дополнительных услуг.

Третьими по прибыльности являются услуги конференц-залов. В гостинице имеется семь конференц-залов различной площади, вместимость которых напрямую зависит от способов рассадки и для некоторых из них составляет до 180 человек. Услуги конференц-залов приносят гостиничному предприятию 11% от общей прибыли, получаемой от оказания дополнительных услуг в год.

Остальные дополнительные услуги являются менее прибыльными, к таким услугам относятся: прачечная, химчистка, глажка, чистка обуви, пресса, пункт обмена валют, банкоматы, авиа и ж/д кассы, транспортные услуги, камеры хранения и доставка цветов. Следует отметить, что в сумме эти дополнительные услуги приносят 30% от общей прибыли, получаемой от оказания дополнительных услуг в год.

Для оценки конкурентных позиций гостиницы «Мираж» на рынке дополнительных гостиничных услуг был проведен сравнительный анализ дополнительных услуг, предоставляемых гостиницами высокой категории Республики Татарстан. На сегодняшний день для гостиницы «Мираж» основную конкуренцию составляют 2 гостиничных предприятия высокой категории: гостиница «Korston Royal» г. Казань и гостиница «Rasstal Spa» г. Набережные Челны. Результаты проведенного сравнительного анализа сведены и представлены в виде таблицы 1.

Таблица 1 – Сравнительный анализ дополнительных услуг, оказываемых в гостиницах высокой категории Республики Татарстан

Дополнительные услуги	Мираж	Korston Royal	Rasstal Spa
Бары и рестораны	+	+	+
Бассейн	+	+	+
Тренажерный зал	+	+	+
Массажный кабинет	+	+	+
Баня (сауна)	+	+	+
Спа-услуги	-	+	+
Салон красоты	+	+	+
Конференц-залы	+	+	+
Банкетный зал	+	+	+
Служба консьержей	+	+	-
Услуги прачечной и химчистки	+	+	+
Гладильная комната	+	+	+
Чистка обуви	+	+	+
Пресса	+	+	+
Пункт обмена валюты	+	+	+
Банкоматы	+	+	+
Авиа и ж/д кассы	+	+	-
Транспортные услуги	+	+	+
Камеры хранения	+	+	-
Доставка цветов	+	-	+
Кейтеринг	+	+	-
Wi-Fi доступ в интернет	+	+	+
Детская комната	-	+	+
Сувенирная лавка	-	+	+
Фотосессии в отеле	+	+	+
Экскурсии	+	+	+
Обслуживание в номере	+	+	-
Кинотеатр	-	+	-
Анимация	-	+	-
Бронирование номеров	+	+	+
Проживание с домашними животными	-	+	-

Проведенный анализ показал, что по ассортименту оказываемых дополнительных услуг гостиница «Мираж» немного уступает своим конкурентам. Помимо обязательных дополнительных услуг, которые гостиница должна предоставлять согласно присвоенной ей высшей категорией, в гостиницах-конкурентах имеются услуги, которые исследуемая гостиница «Мираж» не оказывает. Это негативным образом сказывается на репутации гостиницы, что в свою очередь может привести к потере клиентов, а, следовательно, и к снижению прибыли гостиничного предприятия.

В третьей главе сформулированы рекомендации по повышению реализации спектра дополнительных услуг в гостинице «Мираж». Рекомендации заключаются в расширении ассортимента оказываемых услуг на те, которые гостиничное предприятие до сих пор не оказывала.

К одной из таких услуг относится СПА-услуга. Известно, что популярность СПА-услуг у проживающих в отеле растет день ото дня. Сегодня вновь строящиеся отели, как правило, обязательно создают у себя эту бизнес-единицу, и наличие СПА центра при гостинице часто свидетельствует о высоком уровне гостиничного комплекса и хорошем сервисе. Отели со СПА-комплексами очень популярны и в последнее время большие городские отели обязательно предоставляют своим гостям такие услуги. Наличие СПА при гостинице не только многократно повышает ее привлекательность в глазах потенциального постояльца, но и приносит гостинице дополнительный доход.

Вторая рекомендуемая дополнительная услуга – услуга детской игровой комнаты. Детская игровая комната (детский развлекательный центр) – это место проведения досуга ребенка или группы детей под присмотром сотрудников заведения. В ней дети могут играть в игры, заниматься творчеством и т.д. Отсутствие такой комнаты является еще одним недостатком гостиницы, ведь многие семейные пары путешествуют со своими детьми и, зачастую, наличие детской комнаты для них является главным условием при выборе гостиницы.

Кроме этого в исследуемом гостиничном предприятии отсутствует сувенирная лавка. Всем известно, что для многих гостей приобретение

сувениров является своего рода приятным напоминанием о проведенном отдыхе или деловой поездке. Поэтому наличие сувенирной лавки в гостинице не только положительно влияет на репутацию гостиницы, но и способно приносить гостинице дополнительную прибыль.

Также, проведенный сравнительный анализ показал, что в исследуемой гостинице отсутствует такая услуга как анимация. Гостиничная анимация — одно из эффективных форм привлечения туристов в отель, влияющее и на позитивную оценку работы отеля в целом. Она включает дополнительные услуги клиенту, направленные на пробуждение в нем положительных эмоций, осознание чувства удовлетворения от отдыха и желания приехать в этот отель еще раз.

Еще одна дополнительная услуга, которая отсутствует в гостинице «Мираж», но в последнее время все чаще пользуется спросом – размещение гостей с домашними животными. Данная услуга очень востребована со стороны людей, путешествующих со своим питомцем, или приезжающих в город на выставку собак или кошек. К тому же клиенты с животными, как правило, относятся к наиболее платежеспособному потребительскому сегменту и готовы платить дополнительные деньги за размещение своих любимцев. Отсутствие такой услуги как размещение с животными может привести к потере клиентов данной категории.

Оказывая вышеперечисленные услуги, гостиница не только станет более конкурентоспособной и привлекательной для будущих гостей, но и может получить дополнительную прибыль.

Чтобы определить, станут ли предложенные дополнительные услуги источником дополнительной прибыли для исследуемого гостиничного предприятия, в ходе работы был осуществлен прогноз экономической эффективности внедрения отдельных дополнительных услуг в гостинице «Мираж». Результаты проведенного исследования представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Прогноз экономической эффективности внедрения отдельных дополнительных услуг в гостинице «Мираж»

№ п/п	Наименование дополнительной услуги	Затраты на внедрение, руб	Ежемесячные затраты, руб	Срок окупаемости, мес.	Ежегодная прибыль, руб
1	СПА-центр	493000	190000	6	1080000
2	Детская игровая комната	469000	57000	12	456000
3	Сувенирная лавка	100000	70000	3	360000
4	Гостиничная анимация	40000	50000	2	215000
5	Размещение с домашними животными	40000	20000	2	240000
Итого					2351000

Проведенный прогноз экономической эффективности внедрения рекомендованных дополнительных услуг в гостинице «Мираж» показал, что данные услуги в сумме могут принести гостиничному предприятию дополнительную прибыль более 2 млн. рублей в год.

Таким образом, можно сказать, что расширение спектра дополнительных услуг может сделать исследуемое гостиничное предприятие не только более конкурентоспособным, но и повысить его рентабельность и доходность.

Заключение. Гостиничная индустрия – это перспективная и быстроразвивающаяся отрасль, способная приносить большие прибыли. Однако ее развитие напрямую зависит от развития тех отраслей, которые обеспечивают спрос на его услуги – в первую очередь туризм и бизнес.

В последние годы интерес к внутреннему туризму в России растет, что связано со сложившейся в стране экономической ситуацией. По последним данным в России функционирует более 10000 гостиниц, включая санатории и пансионаты. В Российской Федерации классификация гостиниц осуществляется по 6 категориям. Высшая категория – «пять звезд», низшая – «без звезд». Законодательством установлены требования, согласно которым гостиницы низшей категории обязаны оказывать минимальный набор услуг, необходимых для проживания, а гостиничные предприятия высшей категории должны располагать всем необходимым для комфортного проживания и иметь максимальный набор оказываемых услуг. Следует отметить, что перечень дополнительных услуг, кроме тех, что являются обязательными, может изменяться в зависимости от региона, в котором расположена гостиница. Это

обусловлено повышенным спросом на те или иные услуги, характерные для данного региона.

Изучение перспективы реализации в России дополнительных услуг в гостиницах высокой категории в ходе выпускной квалификационной работы было осуществлено на примере гостиницы «Мираж» г. Казань. Данное гостиничное предприятие расположено в центре города Казань рядом с основными культурными и деловыми объектами. В гостинице имеется 109 номеров различных категорий.

Анализ дополнительных услуг, оказываемых в гостинице высокой категории «Мираж» показал, что спектр данных услуг довольно широкий и соответствует требованиям, предъявляемым гостиницам высшей категорией. Также анализ показал, что основными источниками прибыли среди дополнительных услуг, являются услуги питания, центра отдыха, здоровья и красоты, а также услуги конференц-залов.

Для оценки конкурентных позиций гостиницы «Мираж» на рынке дополнительных гостиничных услуг был проведен сравнительный анализ среди гостиниц высокой категории Республики Татарстан: «Korston Royal» г. Казань и «Rasstal Spa» г. Набережные Челны. Анализ показал, что некоторые популярные услуги, оказываемые в гостиницах-конкурентах, в исследуемом предприятии отсутствуют. Это негативным образом сказывается на репутации гостиницы, что в свою очередь может привести к потере клиентов, а, следовательно, и к снижению прибыли гостиничного предприятия.

Для повышения конкурентоспособности гостиницы, а также для увеличения прибыли от реализации дополнительных услуг были разработаны рекомендации, которые заключаются в расширении ассортимента оказываемых услуг на те, которые гостиничное предприятие до сих пор не оказывала. К таким услугам относятся: СПА-услуги, детская игровая комната, гостиничная анимация, сувенирная лавка и размещение с домашними животными.

Проведенный в ходе работы прогноз экономической эффективности внедрения рекомендованных дополнительных услуг в гостинице «Мираж»

показал, что данные услуги в сумме могут принести гостиничному предприятию дополнительную прибыль более 2 млн. рублей в год.

Таким образом, можно сказать, что расширение спектра дополнительных услуг способно не только повысить имидж гостиничного предприятия, привлечь новых клиентов и увеличить количество лояльных (постоянных) клиентов, но и повысить рентабельность и доходность исследуемой гостиницы.