

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Организация дополнительных услуг в средствах размещения
(на примере гостевого дома «Уют», г. Волгодонск)**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 451 группы
направления 43.03.01 «Сервис» (индивидуальный план обучения в
ускоренные сроки, на базе СПО)

Института истории и международных отношений

Капустиной Олеси Евгеньевны

Научный руководитель:
доцент кафедры туризма
и культурного наследия,
к.э.н.

подпись, дата

Т.В. Темякова

Заведующий кафедрой туризма
и культурного наследия,
д.э.н., профессор

подпись, дата

Т.В. Черевичко

Саратов 2019

Введение. Потребность в гостиничных услугах возникла в тот момент, как люди стали путешествовать. А так как спрос рождает предложение, возникли предприятия, предоставляющие услуги по организации размещения и проживанию, а также сопровождающих их видов дополнительного обслуживания. Значимость гостиничного бизнеса едва ли можно переоценить, перспективы гостиничного сектора в России также несомненны по ряду причин:

- рост деловой активности, который, соответственно, вызывает увеличение делового туризма, как внутреннего, так и въездного;
- рост доходов населения вследствие стабилизации экономики страны, соответственно, люди больше путешествуют, в том числе и по регионам России;
- интеграция нашего государства в мировое сообщество позволяет активнее привлекать туристов.

Сфера гостиничного бизнеса является крайне специфичной как с точки зрения технологического аспекта, так и его позиционирования на рынке, которое предполагает наличие комплекса гостиничных услуг, обладающих максимальной потребительской ценностью в определенном целевом клиентском сегменте.

Человек, вероятный потребитель услуг гостиничной сферы, определяющий место проведения своего отпуска, безусловно, имеет первоочередную задачу отдохнуть, расслабиться, отвлечься от будничных забот и проблем, получить положительные эмоции и заряд энергии для дальнейшей жизни. Именно психологическое состояние, настроение и эмоции определяют чувство удовлетворенности от проведенного в данном гостиничном предприятии времени.

Значимой частью многоплановой деятельности гостиничного предприятия, выражением высокой степени ее профессионализма является расширение спектра дополнительных услуг. Соответственно, все

исследования в данном направлении заслуживают внимания. Этим и обуславливается актуальность и значимость избранной темы.

Таким образом, цель выпускной квалификационной работы – на основе изучения теоретических основ исследования организации дополнительных услуг в гостиницах проанализировать организацию деятельности по оказанию дополнительных услуг в гостевом доме «Уют», расположенном в г. Волгодонск. Поставленная цель обусловила решение следующих задач выпускной квалификационной работы:

- рассмотреть понятие и виды услуг в гостиничном бизнесе;
- изучить теоретико-правовые аспекты организации дополнительных услуг, предоставляемых гостиницами;
- ознакомиться с дополнительными услугами, оказываемыми сторонними организациями на предприятиях гостиничного сервиса;
- дать общую характеристику гостевого дома «Уют»;
- проанализировать организацию деятельности по оказанию дополнительных услуг в ГД «Уют», г. Волгодонск;
- выявить направления совершенствования деятельности по оказанию дополнительных услуг в гостевом доме «Уют», г. Волгодонск.

Теоретическую основу работы составила специализированная литература известных исследователей в сфере гостиничного сервиса. Ж.А. Романович и С.Л. Калачев в своих работах уделяют внимание задачам услуг в производственной и непроизводственной сферах деятельности и рассматривают сервисную деятельность как форму удовлетворения потребностей человека¹.

Вопросами современного состояния индустрии гостеприимства, в том числе и особенностями предоставления дополнительных услуг гостиничными предприятиями, занимается А.С. Кусков². Турковский М. дал гостиничным услугам характеристику с позиций маркетинга, рассмотрев их

¹Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд.– М.: Дашков и К, 2017. – 284 с.

²Кусков А.С. Гостиничное дело. – М.: ИТК Дашков и К, 2009. – 328 с.

как рыночный продукт³. Сорокиной А.В. освещены законодательные основы, регулирующие предоставление гостиничных услуг⁴. Мышьякова Н.М. и Шкуропат С.Г. провели анализ современных тенденций развития гостиничного бизнеса в России и за рубежом, в том числе и организации дополнительных услуг⁵. Процессам оказания гостиничных услуг посвящены работы Топольника В.Г. и Крыловой Л.В.⁶. Организации гостиничного бизнеса посвящены работы Арбузовой Н.Ю.⁷, Ляпиной И.Ю.⁸, Пирожковой А.А.⁹ и др.), а также нормативные документы, публикации в средствах массовой информации по теме работы, информационные ресурсы сети.

Структура работы обусловлена целью и задачами исследования. Данная работа состоит из введения, двух глав, заключения и содержит библиографию из 44 наименований.

В первой главе рассматривается теоретическая информация по дополнительным услугам в гостиничном бизнесе. Пункт 1.1 содержит данные, раскрывающие понятие и виды услуг в гостиничном бизнесе. В параграфе 1.2 рассматриваются теоретико-правовые аспекты организации дополнительных услуг, предоставляемых гостиницами. Параграф 1.3 посвящен дополнительным услугам, которые сторонние организации оказывают гостям предприятий гостиничного сервиса.

³Турковский М., Маркетинг гостиничных услуг [Электронный ресурс]: / Пер. с польск.; М. Турковский. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 296 с. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279030996.html>

⁴ Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2014. –304с.

⁵Гостиничное дело / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. –314 с.

⁶Топольник В.Г., Крылова Л.В. Функциональное моделирование процессов оказания гостиничных услуг // Экономика, предпринимательство и право. – 2017. – Том 7. – № 3. – с. 185-207. – doi: [10.18334/epp.7.3.38231](https://doi.org/10.18334/epp.7.3.38231).

⁷Арбузова Н.Ю. Гостиничное хозяйство в постиндустриальной экономике: Монография. – Нижегород. гос. архит.-строит. ун-т – Н. Новгород: ННГАСУ, 2015. – С.38

⁸ Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И. Ю. Ляпина; под ред. А. Ю. Лапина. – 6-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. –С.128

⁹Пирожкова, А.А. Стандартизация услуг в туризме // Инновационная наука. 2016. – № 6

Вторая глава содержит анализ организации дополнительных услуг в гостевом доме «Уют» г. Волгодонск: в ней дана общая характеристика гостиницы, проанализирована организация деятельности по оказанию дополнительных услуг в ГД «Уют» г. Волгодонска, определены направления ее совершенствования. В заключении подводятся итоги исследования, формируются окончательные выводы по рассматриваемой теме.

Объем работы составляет 69 страниц. В работе результаты исследования отражены в 7 таблицах, 11 рисунках и 16 приложениях.

Основное содержание работы. Услуги можно определить в виде целесообразных видов деятельности, которые направлены на удовлетворение потребностей человека и общества в целом и в процессе выполнения которых не происходит создание материально вещественного продукта. Услуга гостиничного предприятия – сложный комплекс взаимодействия гостя и персонала гостиницы. Гостиничная услуга имеет отличительные особенности, так как она нематериальна.

О гостиничной услуге следует говорить, как о сложной услуге, которая объединяет предоставление гостиничного номера проживания на определенный период и комплекс услуг, которые имеют общую цель – создание комфортных условий для времяпровождения, как в номере, так и в гостинице в целом. Гостиничную услугу большинство авторов рассматривают в качестве организованного взаимодействия гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующего на гостя в течение всей своей длительности.

Услугам гостиниц присущи те же свойства, что и любым другим: неосвязаемость, неотделимость, изменчивость (нестандартизируемость), невозможность хранения. Гостиничная услуга производится и потребляется в одном месте – месте обслуживания, а потребитель сам становится частью системы распределения.

Услуги, предлагаемые в местах размещения, можно разделить согласно их назначению: основные, сопутствующие и дополнительные. Основные

услуги проживания и питания и сопутствующие им все категории гостей воспринимают уже как обычное дело. Дополнительные услуги в гостинице вызывают повышенный интерес у клиентов предприятия, так как они во многом определяют отличие конкретной гостиницы от других.

Дополнительные услуги в местах размещения можно разделить на две группы: бесплатные услуги, предоставляемые гостиницей, и услуги, не входящие в цену номера, но оказываемые на территории гостиницы. Бесплатные дополнительные услуги могут быть как обязательные, перечень которых представлен в пункте 27 Правил предоставления гостиничных услуг, так и необязательные, то есть те, которые предприятия гостиничного бизнеса предлагают своим гостям на свое усмотрение в зависимости от класса гостиницы. Для повышения качества обслуживания в гостиницах предлагают услуги обмена валют, быстрого оформления при заселении и выезде, предоставление оборудования для особых категорий клиентов, например, инвалидов.

В настоящее время специальные нормативно-правовые акты, регулирующие порядок оказания дополнительных услуг в гостиницах, отсутствуют. Работники гостиниц руководствуются в своей работе Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Положением о классификации гостиниц. На основании указанных документов персонал гостиниц разрабатывает перечни как бесплатных, так и платных дополнительных услуг.

Дополнительные услуги могут оказывать не только сама гостиница, но и сторонние организации, так как специфика их деятельности не позволяет предприятию самостоятельно оказывать ряд услуг, или это требует дополнительных затрат и вложений, что не всегда возможно. Такие предприятия, как правило, размещаются на первом этаже гостиницы, недалеко от ресепшн, поэтажных холлах в специально выделенных автономных зонах, чтобы гостям было удобно воспользоваться их услугами.

Из дополнительных чаще всего третьи лица оказывают такие услуги:

- бытовые услуги (прокат, мелкий ремонт);
- услуги по организации досуга (дискотека, бильярдная);
- услуги гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты;
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- тренажёрный зал и массажный кабинет с тренерами и

медицинскими работниками.

Был сделан вывод, что для средств размещения организация дополнительных услуг является одним из факторов повышения конкурентоспособности на современном рынке гостиничных услуг, а также способствует повышению привлекательности предприятия для потенциальных гостей, а, соответственно, и эффективности его деятельности.

В практической части была представлена общая характеристика объекта исследования. Автор пришел к следующим выводам: средство размещения «Уют» ИП Лушпо О.Н. – это гостевой дом, подходящий путешественникам и деловым людям, которые предпочитают тишину и спокойный отдых. Деятельность гостевого дома «Уют» является успешной: за анализируемый период выручка от реализации услуг гостиничного предприятия увеличилась, наблюдается рост прибыли.

Отличительной особенностью ГД «Уют» является предложение своим постояльцам комфортного и недорогого размещения, качественного обслуживания за счет создания домашней атмосферы, которую помогает обеспечить квалифицированный приветливый персонал.

ГД «Уют» предоставляет разнообразный перечень дополнительных услуг (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень дополнительных и сопутствующих услуг ГД «Уют»

Дополнительные услуги без дополнительной платы (включенные в стоимость номера)	<ul style="list-style-type: none"> – услуги службы приема и размещения; – вызов такси; – утренняя побудка; – вызов «скорой помощи», пользование аптечкой; – пользование комнатой бытового самообслуживания <p>предоставление утюга, гладильной доски;</p> <ul style="list-style-type: none"> – заказ театральных и концертных билетов; – предоставление гигиенических наборов в номер, одного комплекта посуды и столовых приборов; – автостоянка; – беспроводной WI-FI на всей территории гостиничного дома.
Дополнительные услуги за отдельную плату	<ul style="list-style-type: none"> – услуги сауны (парная, кедровая бочка, охлаждающий бассейн); – аренда каминного зала, розжиг камина; – аренда бильярда; – аренда мангала; – аренда набора посуды; – дополнительная смена постельного белья, полотенец; – заказ и доставка билетов через агентство; – организация экскурсий для гостей через агентство; – ксерокопирование, сканирование документов; – мелкий ремонт одежды

Доля выручки от дополнительных платных услуг имеет тенденцию роста (таблица 2).

Таблица 2 – Доходы ГД «Уют» по видам услуг за 2017-2018 гг.

Наименование показателя	2017 г.		2018 г.		Отклонение	
	В сумме	Уд. вес, %	В сумме	Уд. вес, %	Абсолютное (+/-)	Относительное, %
Выручка, тыс. руб., в т.ч.:	3620,1	100,0	3810,4	100,0	190,3	105,0
выручка от продажи номеров	2954,0	81,6	3095,6	81,2	141,6	104,8
выручка от дополнительных платных услуг, не входящих в стоимость проживания	354,8	9,8	379,5	10,0	24,7	106,9
доходы от общественного питания	311,3	8,6	335,3	8,8	24,0	107,7

За анализируемый период выручка от реализации услуг гостиничного предприятия увеличилась на 5,0%, а от реализации дополнительных услуг – на 6,9%. Все вышеизложенное свидетельствует о том, что ГД «Уют» довольно эффективно оказывает дополнительные услуги

Для оптимизации деятельности предприятия по оказанию дополнительных услуг автором были проанализированы данные опроса

гостей ГД «Уют». Проведенный анализ анкет постояльцев показал, что организация услуг в гостевом доме «Уют» находится на достойном уровне.

В рамках исследования, гостей по пятибалльной шкале просили оценить ряд показателей, в результате чего были получены следующие данные: расположение гостиницы – 4,6 балла; сервис – 4,9 балла; стоимость – 4,5 балла; питание – 3,5 балла; чистота – 4,9 балла; качество WI-FI– 4,2 балла.

Видим, что сервис оценен достаточно высоко – 4,9 балла. Это говорит о том, что оказание основных и дополнительных услуг осуществляется своевременно и квалифицированно.

Среди дополнительных услуг наибольшее количество клиентов воспользовались оздоровительными услугами, которые представлены сауной с охлаждающим бассейном – 34,8%; второй по популярности является аренда каминного зала, ею воспользовались 25,0% опрошенных; на третьем месте по частоте использования – бильярд (19,2%); аренда мангала (12,7%) – на четвертом месте (рисунок 1). Наличие WI-F и парковки гости считают нормой и среди услуг не выделяют.

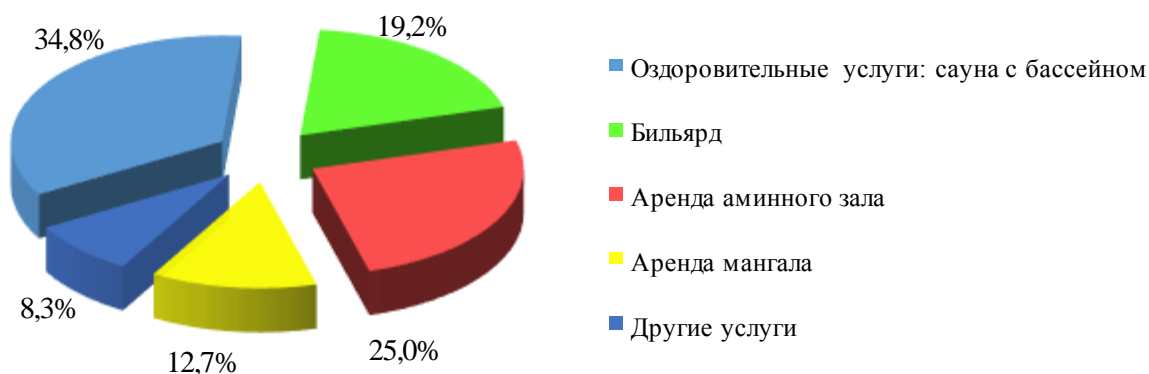


Рисунок 1 – Предпочтения гостей по дополнительным услугам ГД «Уют»

Судя по оценке Волгоградской ассоциации потребителей, ГД «Уют» – одно из лучших предприятий города, награжденных Знаком качества и занимает одно из лидирующих мест на рынке гостиничных услуг Волгодонска. Тем не менее, ряд постоянных гостей объекта исследования

отметили необходимость расширения спектра дополнительных услуг, предоставляемых ГД «Уют» (рисунок 2).

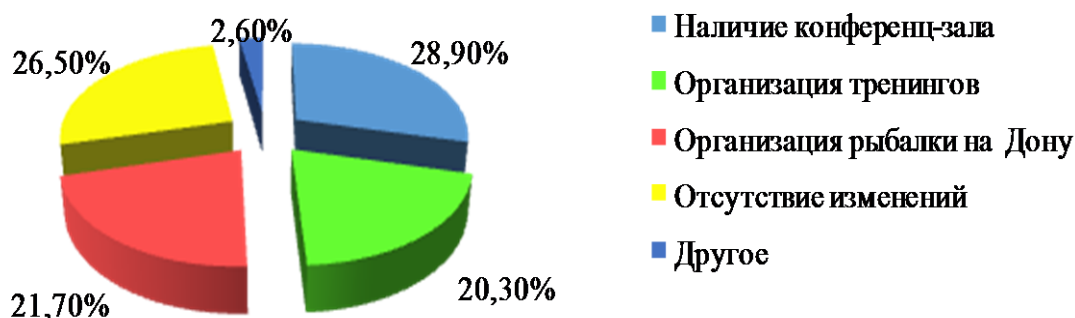


Рисунок 2 – Желаемые дополнительные услуги

На основании исследования рынка гостиничного сервиса, можно выделить ряд основных направлений, в рамках которых ГД «Уют» стоит развивать дополнительные услуги:

- увеличение спектра бесплатных дополнительных услуг за счет включения их стоимости в стоимость проживания;
- расширение имеющегося перечня дополнительных услуг за счет внедрения новых услуг, обеспечивающих отдых и здоровый образ жизни;
- интеграция услуг гостевого дома с услугами сторонних организаций;
- сотрудничество с корпоративными клиентами;
- развитие развлекательной инфраструктуры;
- улучшение качества предоставления услуг за счет повышения профессионализма персонала.

Развитие системы дополнительных услуг в гостевом доме «Уют» будет способствовать становлению самого предприятия (в частности) и гостиничного дела как отрасли экономической деятельности.

Совершенствуя свою деятельность по указанным направлениям гостевой дом «Уют» сможет предложить клиентам больше дополнительных услуг и чутко реагировать на колебания спроса.

В выпускной квалификационной работе была сделана оценка эффективности предложенных мероприятий (таблица 3).

Таблица 3 – Расчет потенциально возможной к получению прибыли от внедрения предложенных мероприятий

Виды дополнительных услуг	Стоимость внедрения предложенных услуг	Возможный доход, руб.	Прибыль (убыток), руб.
1	2	3	4
Увеличение спектра бесплатных дополнительных услуг за счет включения их стоимости в стоимость проживания			
– предоставление постельного белья из экологически чистых материалов (шелкового, льняного, из волокон крапивы или конопли и т.п.);	Шелковое – 5000 руб. Льняное – 5000 руб. Из волокон крапивы – 10000 руб., из волокон конопли – 13000 руб. Всего 33000 руб.	36600	3600
– розжиг камина;	Бесплатно		
Расширение имеющегося перечня дополнительных услуг за счет внедрения новых услуг, обеспечивающих отдых и здоровый образ жизни			
– организация рыбалки на Дону;	Рыбацкое снаряжение – 20000 руб.	53000	33000
– приготовление конкретных блюд на завтрак;	Бесплатно (оплачивается стоимость блюда)	Привлечение клиентов и формирование их лояльности	
Интеграция услуг гостевого дома с услугами сторонних организаций (службы такси, экскурсионные агентства, услуги няни)			
– предоставление услуг няни или аниматора;	Бесплатно	12000	12000
– заключить договор с экскурсионным агентством;	Бесплатно		
– привлечение в частном порядке экскурсовода;	Бесплатно		
– заключить договоры с несколькими водителями такси, оказывающими услуги в частном порядке;	Бесплатно		
Сотрудничество с корпоративными клиентами (тренинги, тимбилдинг)			
– организация конференц-зал вместимостью до 15 мест; предоставление оргтехники (мультимедиа, ксерокса, принтера, флипчарта);	Мультимедийный проектор LedProjector UB 10P Android (Белый) – 8800 руб. МФУ HP DeskJet Ink Advantage 5075 M2U86C – 5300 руб. Доска-флипчарт магнитно-маркерная (70×100 см) – 3500 руб. Всего 17600 руб.	72000	54400

Продолжение таблицы 3

1	2	3	4
– предоставление выносной мебели для проведения тимбилдинга в зеленой зоне;	Набор пластиковой мебели: круглый стол и 4 кресла Комфорт-1 – 3200 x 4 = 12800 руб.	12000	- 800
Развитие развлекательной инфраструктуры (организация мастер-классов, организация досуга детей, анимационные мероприятия)			
– организация детской зоны (детская площадка Самсон 7-й Элемент);	19200 руб.	Привлечение клиентов и формирование их лояльности	-19200
Улучшение качества предоставления услуг за счет повышения профессионализма персонала			
– участие повара в мастер-классе 1раз в год;	8500 руб.	Привлечение клиентов и формирование их лояльности	-34500
– курсы повышения квалификации;	13000 x 2 = 26000 руб.		
– продолжение работы по созданию своих стандартов сервиса.	Бесплатно		
ИТОГО	137100 руб.	185600	48500

Как видим из данных таблицы 3, не все предложенные мероприятия принесут доход. Однако развитие развлекательной инфраструктуры гостевого дома и улучшение качества предоставления услуг (за счет повышения профессионализма персонала) сработают на привлечение клиентов и формирование их лояльности, что в дальнейшем положительно скажется на прибыли.

Потенциально возможный доход от внедрения всех предложенных мероприятий может составить 185,6 тыс. руб., а затраты на внедрение – 137,1 тыс. руб.

Таким образом, в первый год после внедрения мероприятий предприятие может подучить прибыль в размере 48,5 тыс. руб. (185,6-137,1=48,5). Следовательно, предложенные мероприятия окупятся за первый год. В современных условиях это достаточно оптимальный срок окупаемости. Уже в течение первого года гостевой дом «Уют» за счет предложенных

мероприятий начнет получать дополнительный доход, что позволит предприятию направить дополнительные средства на свое развитие.

При организации дополнительных услуг гостиница должна опираться на оправданность и целесообразность, а также нестандартные подходы. Это дает возможность получить гостинице хоть и небольшую, но реальную возможность выделиться на фоне конкурентов.

На основе этих данных был сделан вывод, что разработанные мероприятия эффективны и могут быть рекомендованы к реализации.

Заключение. Современная индустрия гостеприимства развивается быстрыми темпами, что влечет за собой усиление конкуренции на рынке гостиничных услуг. Владельцы гостиниц, чтобы сделать свои предприятия конкурентоспособными стараются не только повышать качество обслуживания гостей, но и расширять перечень сервисных услуг, предоставляемых гостиницей своим гостям.

Проведенное исследование показало, что специалисты в сфере гостиничного бизнеса по-разному подходят к определению понятия «гостиничная услуга». У нас в стране это понятие закреплено таким нормативно-правовым документом, как Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, и в своей деятельности персонал гостиниц должен руководствоваться именно этим понятием.

Как и любая другая, гостиничная услуга имеет свои особенности, которые кратко можно характеризовать как неосвязаемость, неотделимость, изменчивость и невозможность хранения.

Понятие «гостиничный сервис» предполагает, что наряду с основной услугой – размещением в гостинице – оказывается комплекс дополнительных услуг. Именно этот дополнительный комплекс услуг рассматривается многими в качестве сервиса. В настоящее время дополнительные услуги приобретают все большее значение в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия.

Дополнительные услуги можно разбить на две группы: бесплатные и услуги, оказываемые за дополнительную плату. В зависимости от категории гостиницы, некоторые из платных услуг могут быть оказаны на территории гостиницы третьими лицами.

Исследование организации оказания дополнительных услуг в гостевом доме «Уют» доказало, что правильный подход к данному вопросу благоприятно сказывается и на имидже предприятия. В гостевом доме «Уют» гостям предлагают в соответствии с действующим законодательством, как бесплатные, так и разнообразные дополнительные услуги, перечень которых определен гостиницей самостоятельно. Анализ цен на эти услуги показал, что они доступны практически всем проживающим в гостевом доме. Кроме того, цены позволяют местным жителям также воспользоваться данными дополнительными услугами.

Тем не менее, можно выделить ряд направлений, позволяющих гостевому дому «Уют» совершенствовать работу в данной области:

разнообразие и разносторонность предоставляемых дополнительных услуг (внедрение новых услуг, обеспечивающих отдых и здоровый образ жизни; развитие развлекательной инфраструктуры);

ориентирование на бизнес-клиентов и сотрудничество с корпоративными клиентами;

расширение спектра бесплатных дополнительных услуг;

дальнейшая интеграция услуг гостевого дома с услугами предприятий транспорта, связи, туроператорами и турагентами, экскурсионными и анимационно-досуговыми организациями;

улучшение качества предоставления услуг за счет повышения профессионализма персонала;

мониторинг целевой аудитории, услуг конкурентов и актуальных тенденций рынка.

Развитие системы дополнительных услуг в гостевом доме «Уют» будет способствовать становлению самого предприятия (в частности) и

гостиничного дела как отрасли экономической деятельности, Разнообразие и разносторонность в перечне предоставляемых дополнительных гостиничных услуг позволит гостиничному предприятию занять прочные позиции на рынке гостиничных услуг.

Эффективность разработанных мероприятий была подкреплена необходимыми расчетами, поэтому они могут быть рекомендованы к реализации.