

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование уровня предоставления услуг  
предприятий размещения  
( на примере АО «Санаторий Октябрьское ущелье», г.Саратов)**

**АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
БАКАЛАВРА**

Студентки 4 курса, заочной формы обучения, 451 группы

направления (специальности) 43.03.01 «Сервис» (индивидуальный план  
обучения в ускоренные сроки, на базе СПО)

код и наименование направления (специальности)

Института истории и международных отношений

наименование факультета

Буралевой Виктории Владимировны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель:  
доцент кафедры туризма  
и культурного наследия,

К.С.Н.

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
дата, подпись

Е.А. Раевская

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой:  
туризма и культурного  
наследия,

Д.Э.Н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
дата, подпись

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2019

## Введение

Обязательной частью современной системы ценностей стала забота о здоровье, увеличении жизненной активности, а также повышение уровня комфорта во всех аспектах жизни человека. В связи с этим к услугам предприятий размещения предъявляются повышенные требования. Но и открываются возможности для повышения качества сервиса. Услуги размещения являются продуктом деятельности гостиниц или любого другого предприятия, которое предназначено для проживания. Услугами средств размещения является деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных и специальных в данном случае лечебно-оздоровительных, санаторных и спортивных услуг.

Тема выпускной квалификационной работы является актуальной, так как уровень предоставления услуг играет важную роль на предприятиях размещения, в целом, и в санаториях, в частности.

Теоретические основы предоставления услуг предприятий размещения отражены в трудах И.С.Барчукова, И.В.Зенкина, Ю.А.Стариковой. Данные работы содержат большое количество теоретической информации, которая была использована в дипломной работе: особенности индустрии размещения туристов, санатории как самостоятельные туристические объекты.

Целью выпускной квалификационной работы является формирование рекомендаций по совершенствованию уровня предоставления услуг предприятий размещения (на примере АО «Санаторий Октябрьское ущелье» г. Саратов). В соответствии с поставленной целью, необходимо решить следующие задачи:

- проанализировать роль предприятий размещения в формировании турпродукта;
- изучить санатории как предприятия размещения и самостоятельные туристические объекты;
- дать характеристику деятельности АО «Санатория Октябрьское ущелье»;

- проанализировать оздоровительные услуги, предоставляемые в АО «Санаторий Октябрьское ущелье» как фактор конкурентоспособности;
- выявить возможности для совершенствования уровня предоставления услуг размещения в АО «Санаторий Октябрьское ущелье»;
- предложить рекомендации по внедрению новых оздоровительных услуг в АО «Санаторий Октябрьское ущелье»;
- предложить спортивно-оздоровительные услуги как вариант расширения ассортимента сервисного предприятия АО «Санаторий Октябрьское ущелье».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы исследования, определяются цель и задачи выпускной квалификационной работы. В первой главе «Специфика услуг предприятий размещения» рассматриваются предприятия размещения, и их роль в формировании турпродукта, а также санатории как предприятия размещения и самостоятельные туристические объекты. Во второй главе «Специфика сервисной деятельности в АО «Санаторий Октябрьское ущелье» г. Саратов» изучена характеристика сервисного предприятия и проанализировано практическое применение оздоровительных мероприятий в условиях АО «Санатория Октябрьское ущелье». В третьей главе «Рекомендации по совершенствованию уровня предоставления услуг в АО «Санаторий Октябрьское ущелье» г. Саратов» проведена разработка рекомендаций по совершенствованию уровня предоставления услуг в АО «Санаторий Октябрьское ущелье», предложено внедрение новых оздоровительных процедур как способ повышения конкурентоспособности в АО «Санаторий Октябрьское ущелье», а также предложены спортивно-оздоровительные услуги как вариант расширения ассортимента сервисного предприятия АО «Санаторий Октябрьское ущелье». В заключении помещены выводы по всей работе и предложения для улучшения и расширения уровня предоставления услуг предприятий размещения.

## **Основное содержание выпускной квалификационной работы**

По мнению экспертов Всемирной торговой организации, коллективные средства размещения туристов могут быть определены как «объект, который предоставляет для путешественника размещение на ночь в комнате или в каком – либо ином помещении, однако число мест, которое в нем имеется, превышает определенный минимум для группы лиц, большей, чем отдельная семейная единица, а все места в данном заведении должны подчиняться единому руководству коммерческого типа, даже если оно не ставит целью извлечение прибыли».

Коллективные средства размещения включают в себя гостиницы и подобные заведения, специализированные и прочие заведения. Сюда относятся остальные виды средств размещения туристов особого характера, которые не соответствуют определению «заведение» и составляет отдельные группы в классификации. Обозначение средств размещения в каждой группе в разных странах может, различаться, а некоторые виды размещения, которые существуют в одной стране, могут вообще отсутствовать в других государствах.

К индивидуальным средствам размещения относятся собственные жилища (квартиры, виллы, особняки, коттеджи, используемые посетителями-резидентами, в том числе и комнаты, арендуемые у частных лиц либо агентств, а также помещения, предоставляемые бесплатно родственниками или знакомыми). Предоставляются за плату, в аренду или бесплатно.

Служба приёма и размещения обеспечивает прием, регистрацию и размещение туристов по номерам, расчеты, бронирование мест и организацию отправки туристов в следующий пункт путешествия или домой. Как правило, службу возглавляет менеджер по размещению. В его подчинение входят бюро регистрации, портье, администраторы, бюро обслуживания, швейцары, гардеробщики, кладовщики, камеры хранения, служба бронирования.

Служба эксплуатации номерного фонда обеспечивает техническое обслуживание, а также ремонт жилых и вспомогательных помещений, подго-

товку к их заселению, уборку и вывод за эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта. Менеджер данной службы руководит службой по ремонту и обслуживанию номерного фонда, горничными и уборщицами.

Средства размещения туристов по международным рекомендациям подразделяют на 4 группы такие как: гостиницы и аналогичные предприятия, коммерческие и социальные средства размещения, а также специализированные средства размещения и частные средства размещения. Для технологического цикла обслуживания туристов в гостинице предусмотрены основные службы: приема и размещения, эксплуатации номерного фонда, коммерческая, техническая и управленческая службы. Система бронирования включает в себя комплекс ЭВМ, объединенных в сеть, иногда такая система решает и локальные задачи в основной гостинице: автоматизированный расчет с клиентами, планирование номерного фонда, расчет заработной платы персонала, учет материальных ценностей, бухгалтерский учет и отчетность.

В настоящее время сохранение и улучшение здоровья населения является одним из самых главных условий накопления и эффективного использования человеческого капитала. Определяющую роль в обеспечении жизнедеятельности людей играют отрасли, подотрасли и сферы народного хозяйства, отвечающие за состояние здоровья населения, непосредственно: сфера медицинской помощи, оздоровительная, а также профилактическая системы здравоохранения, санаторно-курортный комплекс, индустрия оздоровительного туризма и отдыха.

Специализированные средства размещения классифицируют на 5 основных групп: санаторно-курортные; специализированные средства размещения для отдыха, труда и развлечений (досуга); туристские специализированные средства размещения; транспортные специализированные средства размещения; конгресс-отели.

В соответствии с ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги средств размещения общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха» имеет-

ся ряд требований, оборудование зоны отдыха и территории, прилегающей к средствам размещения, должны обеспечивать создание благоприятных условий для отдыха и оздоровления туристов. Территория санатория должна быть благоустроена, озеленена, а также ограждена и освещена в темное время суток. Что касается материалов используемых для внутренней отделки всех помещений санатория, таких как, покрытия полов и мягкой мебели из синтетических полимерных материалов, они не должны являться источниками выделения вредных веществ и создавать неблагоприятные условия для проживания.

Курортом называется освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях территория, которая располагает природными лечебными ресурсами, а также необходимыми для их использования зданиями, сооружениями и объектами инфраструктуры.

Санаторно-курортное лечение - это комплекс мероприятий с использованием природных лечебных и преформированных (искусственно созданных) физических факторов в условиях специального режима.

Санаторно-курортные средства размещения являются самостоятельными туристическими объектами, так как предоставляют услуги размещения, питания, лечения, реабилитации и рекреации людей. С древних времен, в борьбе с болезнями люди использовали природные и физические факторы. Основные методы санаторно-курортного оздоровления полностью состоят из природных и физических факторов, к ним относятся бальнеотерапия, грязелечение, климатолечение, лечебная физкультура и лечебное питание.

Был сделан вывод, что предприятия размещения играют значительную роль в формировании турпродукта, так как туристский продукт формируется из услуг предприятий, причастных к обслуживанию людей на отдыхе. Средства размещения туристов по международным рекомендациям подразделяют на 4 группы такие как: гостиницы и аналогичные предприятия, коммерческие и социальные средства размещения, а также специализированные средства размещения и частные средства размещения.

Роль санаториев как самостоятельных туристических объектов возрастает, так как на сегодняшний день отмечается как рост заболеваемости людей, так и зарождение опасных болезней, также существенно увеличиваются стрессовые нагрузки, в результате чего в организме человека скапливается физическая и умственная усталость.

В практической части была представлена общая характеристика АО «Санатория Октябрьское ущелье» г. Саратов. Автор пришел к следующим выводам: что АО «Санаторий Октябрьское ущелье», расположен в весьма благоприятном местоположении, среди живописной природы и свежего воздуха, притом вблизи от центра города. Все эти факторы положительно сказываются как на привлекательности для отдыхающих, так и на транспортной доступности. Еще одним плюсом для отдыхающих является система скидок постоянным клиентам.

По результатам исследований при сравнении санаториев в Саратовской области следует, что данные конкуренты ориентированы на межрегиональный рынок услуг, таблица 1.

Таблица 1– Сравнительный анализ деятельности в санаториях конкурентах Саратовской области на 2019 год

Санатории	Профиль	Оснащение	Отличие оздоровительных услуг	Ценовая политика (сут/1чел)
АО «Санаторий Октябрьское ущелье» г. Саратов	Много-профильный	Туалет, душ, телевизор, холодильник, балкон	Прогулки по терренкуру, оздоровительная ходьба, СПА процедуры	1800 (питание, проживание, лечение)
«Светлана» Вольский район	Много-профильный	Туалет, душ, телевизор, холодильник	Пляж на волге, спелеотерапия	1900 (питание, проживание, лечение)
«Пады» с. Пады	Много-профильный	Туалет, телевизор, холодильник, душ и туалет на этаже	Летнее плавание на Хопре	1350 (питание, проживание, лечение)
«Синяя птица» г. Балаково	Много-профильный	Туалет, душ, телевизор, холодильник	Шунгитовая минерализованная вода, СПА процедуры, персональные тренировки с тренером в зале и бассейне	1900 (только проживание)

«Изумруд» г. Балаково	Много- профиль- ный	Туалет, душ, те- левизор, холодильник	Скипидарная ванна бе- лая, Скипидарная ванна желтая, СПА процедуры, персональные трениров- ки с тренером в зале и бассейне	2900 (питание, проживание, лечение)
--------------------------	---------------------------	---	---	--

Из таблицы 1 видно, что основными конкурентами АО «Санатория Октябрьское ущелье» на рынке лечебно-оздоровительных услуг в Саратовской области являются санатории «Светлана», «Пады», «Синяя птица» и «Изумруд», имеющие ряд отличающихся оздоровительных услуг и ценовой политики.

На основании отзывов на сайте санаториев Саратовской области был проведен анализ преимуществ и недостатков санаториев-конкурентов в таблице 2.

Таблица 2– Преимущества и недостатки санаториев Саратовской области

Санатории	Преимущества	Недостатки
«Октябрьское ущелье» г. Саратов	Наличие специализированного отделения для долечивания больных с патологиями сердечно-сосудистой системы и профзаболеваниями, высокое качество предоставляемых услуг, выгодное место расположения (живописная природа, свежий воздух, в черте города, вблизи от центра 20 мин), система скидок постоянным клиентам, доступная стоимость путевки	Недостаточно широкий спектр дополнительных услуг (в том числе и спортивных), в 50% номеров старые кровати, отсутствие пластиковых окон, кондиционеров и душевых кабин.
«Светлана» Вольский район	Высокое качество предоставляемых услуг, живописное место расположения на Волге, скидки только детям и пенсионерам, доступная стоимость путевки.	Узкий спектр дополнительных услуг, удаленность от центра, корпуса требующие ремонт.
«Пады» с. Пады	Среднее качество предоставляемых услуг, живописное место расположения на Хопре, скидки только детям и пенсионерам, доступная стоимость путевки.	Узкий спектр дополнительных услуг, корпуса требующие ремонт
«Синяя птица» г. Балаково	Высокое качество предоставляемых услуг, широкий спектр дополнительных услуг, благоустроенные корпуса.	Высокая стоимость путевки
«Изумруд» г. Балаково	Высокое качество предоставляемых услуг, широкий спектр дополнительных услуг, благоустроенные корпуса.	Высокая стоимость путевки

Из таблицы 2 видно, что АО «Санаторий Октябрьское ущелье» по сравнению с конкурентами имеет следующие преимущества: наличие специализированного отделения для долечивания больных с патологиями сердечно-сосудистой системы и профзаболеваниями, высокое качество предоставляемых услуг, выгодное место расположения вблизи от центра города, а также имеет систему скидок постоянным клиентам и доступную стоимость путевки. Но имеется и ряд недостатков: недостаточно широкий спектр дополнительных услуг, в том числе и спортивных, а также в 50% номеров старые кровати, отсутствие пластиковых окон, кондиционеров и душевых кабин.

Также было проведено исследование книги отзывов и предложений. Исследование показало, что, по мнению отдыхающих, они предпочитают АО «Санаторий «Октябрьское ущелье» так как он находится в уникальном природном уголке, с лечебным свежим воздухом, хорошей лечебной базой и доступными ценами на путевки, поэтому отдых в таком месте доставляет им удовольствие. Книга отзывов данного санатория с января по август 2019 года содержит 100 отзывов отдыхающих разных возрастных категорий. В течение исследуемого периода это небольшое количество отзывов можно объяснить маленьким количеством заездов отдыхающих в зимнее время года. Большинство отзывов являются положительными, но есть и отрицательные отзывы, связанные с отсутствием в некоторых номерах пластиковых окон, душевых кабин и кондиционеров, а также наличие старых кроватей, которые следует заменить. На основании сравнительного анализа деятельности в санаториях конкурентах Саратовской области на 2019 год, в АО «Санаторий Октябрьское ущелье» имеется нехватка таких оздоровительных процедур как: спелеотерапия, шунгитовая вода, белые и желтые скипидарные ванны, оздоровительные прогулки с комплексом физических упражнений, прогулки со «Скандинавскими» палками, а также дополнительные персональные тренировки с тренером в зале и бассейне, которые рекомендуется внедрить.

Для выявления конкурентных преимуществ и путей совершенствования уровня предоставляемых услуг был проведен маркетинговый анализ для содействия подготовки принятия обоснованных управленческих решений в условиях неопределённости рыночной ситуации.

Таблица 3 – Матрица SWOT анализа

Сильные стороны (S)	Слабые стороны (W)
<p>выгодное место расположения (живописная природа, свежий воздух, в черте города, вблизи от центра 20 мин);                      большой опыт работы на рынке санаторно-курортных услуг;                      широкий спектр лечебно-диагностических услуг;                      индивидуальный подход к каждому пациенту;                      система скидок постоянным клиентам.</p>	<p>недостаточная укомплектованность штатов;                      низкая заработная плата работников;                      мало отдыхающих;                      недостаточно широкий спектр дополнительных услуг ;                      низкая рекламная активность санатория;                      основная категория отдыхающие по ОМС;                      в 50% номеров старые кровати, отсутствие пластиковых окон, кондиционеров и душевых кабин.</p>
Возможности (O)	Угрозы (T)
<p>расширение спектра технологий восстановительной медицины;                      расширение предоставляемых оздоровительных услуг;                      привлечение клиентов с помощью рекламы в СМИ;                      реконструкция главного корпуса.</p>	<p>кризисные условия развития санаторно-курортной отрасли (нехватка высококвалифицированного медицинского персонала);                      нестабильность экономической ситуации.</p>

Исходя из проведенного SWOT- анализа, представленного в Таблице 3, санаторий имеет большой опыт работы на рынке санаторно-курортных услуг и уникальную лечебную базу, благодаря которой пациенты, перенесшие инфаркт миокарда и операции на сердце, встают на ноги, возвращаются к прежнему образу жизни. Лечебные базы здравницы включают в себя все традиционные и нетрадиционные методы лечения сердечно-сосудистых заболеваний. Больные получают комплексное восстановительное лечение, в том числе физическую и психологическую реабилитацию, а также оздоровление с помощью досуговой деятельности. К лечению каждого пациента в «Октябрьском ущелье» подходят индивидуально, используя все оздоровительные возможности санатория. Но имеется ряд слабых сторон, которые отрицательно влияют на эффективность деятельности санатория, таких как малое коли-

чество отдыхающих, которые приезжают за наличный расчёт, в основном по ОМС, недостаточно широкий спектр дополнительных услуг.

В санатории предлагаются основные медицинские услуги и оздоровительные программы, которые следует дополнить, а также улучшить сферу спортивно-оздоровительного сервиса. Из проведенного SWOT анализа, а также анализа отзывов и сравнительного анализа конкурентов следует возможность расширения спектра технологий восстановительной медицины и предоставляемых оздоровительных услуг, привлечение молодых перспективных специалистов и новых клиентов с помощью рекламы в СМИ.

Автором работы были предложены следующие рекомендации по совершенствованию уровня предоставления услуг в АО «Санаторий Октябрьское ущелье» г. Саратов

1. Для повышения уровня обслуживания предприятия размещения в АО «Санаторий Октябрьское ущелье», было предложено заменить некоторые объекты мебелировки такие как кровати и ортопедические матрасы. Так как они будут обеспечивать повышенный уровень удобства для проживающих, а здоровый ночной сон – это один из важных факторов укрепления здоровья, на что, в конечном счёте, и направлено анализируемое предприятие. Касаемо замены душевых кабин, то это вопрос связанный с эстетическими свойствами элемента номера, что также важно для повышения уровня сервиса. В санатории следует заменить окна, а не полностью модернизировать номерной фонд. Пластиковые надёжные окна в номерах предприятий размещения – является стандартом комфорта, который необходим гостям, особенно в зимний период.

2. Для повышения уровня обслуживания и прибыли в АО «Санаторий Октябрьское ущелье», предложено внедрение оздоровительных процедур, таких как спелеотерапия, шунгитовая вода, а также белые и желтые скипидарные ванны, так как эти процедуры есть у санаториев конкурентов.

3. Как вариант расширения ассортимента сервисного предприятия было предложено внедрение персональных тренировок в спортивном зале и бас-

сейне, которые будут наиболее эффективными, так как они направлены на индивидуальный подход, учитывая личные особенности строения тела, возраста, пола и хронических заболеваний человека. АО «Санаторий Октябрьское ущелье» расположен в лесной зоне, поэтому был предложен проект для внедрения, под названием - «Тропа здоровья», в этот проект входит скандинавская ходьба со специальными палками и оздоровительная ходьба с комплексом физических упражнений.

В выпускной квалификационной работе была проведена оценка с помощью сравнительного анализа, также были проведены расчеты на расходы затрачиваемые на внедрение новых услуг для повышения уровня обслуживания предприятия размещения в АО «Санаторий Октябрьское ущелье», рассчитана оценка эффективности на основе этих данных был сделан вывод, что разработанные мероприятия по внедрению новых услуг для повышения уровня обслуживания предприятия размещения в АО «Санаторий Октябрьское ущелье» эффективны и могут быть рекомендованы к реализации.

## Заключение

Сохранение и улучшение здоровья населения является одним из главных условий накопления и эффективного использования человеческого капитала. Решение этой задачи в значительной степени зависит от состояния и перспектив развития санаторно-курортной сферы страны.

На основании теоретической части был сделан следующий вывод: специфика услуг средств размещения состоит в особенности и технологии обслуживания гостей. Санаторно-курортные средства размещения являются самостоятельными туристическими объектами, так как предоставляют услуги размещения, питания, лечения, реабилитации и рекреации людей, а также имеют общие требования к услугам санаториев, оборудование зоны отдыха и территории, прилегающей к средствам размещения.

В ходе проведенного исследования АО «Санаторий Октябрьское ущелье» было выявлено, что одной из сильных сторон санатория является то, что местоположение АО «Санатория Октябрьское ущелье» весьма благоприятное, так как вокруг живописная природа, свежий воздух, но все вблизи от центра города. Эти факторы положительно сказываются как на привлекательности для отдыхающих, так и на транспортной доступности. Санаторий принимает больных с различными заболеваниями, предоставляется система скидок постоянным клиентам. Однако следует отметить, что АО «Санаторий Октябрьское ущелье» имеет недостаточно широкий спектр дополнительных услуг (в том числе и спортивных) и мало отдыхающих, а 50% номеров имеют старые кровати, а также неоснащенные номера новыми пластиковыми окнами, кондиционерами и душевыми кабинами.

Для совершенствования уровня предоставления услуг в АО «Санаторий Октябрьское ущелье» г. Саратов в практической части выпускной квалификационной работы было проанализировано практическое применение оздоровительных мероприятий в условиях АО «Санатория Октябрьское ущелье», и предложены рекомендации по их совершенствованию. Автором работы была предложено заменить некоторые объекты мебелировки такие как

кровати и ортопедические матрасы, для обеспечения повышенного уровня удобства проживающих, а также заменить душевые кабины, так как это вопрос связанный с эстетическими свойствами элемента номера, что также важно для повышения уровня сервиса. И заменить окна, так как пластиковые окна – являются стандартом комфорта, который необходим гостям, особенно в зимний период. Для повышения конкурентоспособности в АО «Санаторий Октябрьское ущелье», были предложены следующие рекомендации по внедрению новых оздоровительных процедур таких как спелеотерапия, шунгитовая вода, белые и желтые скипидарные ванны, поспособствует повышению уровня финансовых показателей, а также повышению уровня обслуживания в АО «Санаторий Октябрьское ущелье».

Как вариант расширения ассортимента сервисного предприятия в АО «Санаторий Октябрьское ущелье», было предложено внедрить персональные тренировки в спортивном зале и бассейне, которые будут наиболее эффективными, так как они направлены на индивидуальный подход, учитывая личные особенности строения тела, возраста, пола и хронических заболеваний человека. Также был предложен проект под названием - «Тропа здоровья», в который входит скандинавская ходьба со специальными палками, это платная услуга для людей желающих освоить скандинавскую ходьбу не отдыхая в санатории. И оздоровительная ходьба с комплексом физических упражнений, которая включена в стоимость путевки для отдыхающих в санатории.

Все предложенные рекомендации дадут возможность санаторию привлечь большее число отдыхающих, а, следовательно, повысить прибыль, получить дальнейшее развитие и устойчивое конкурентное положение в длительной перспективе.

Эффективность разработанных мероприятий для повышения уровня обслуживания предприятия размещения была подкреплена необходимыми расчетами, поэтому они могут быть рекомендованы к реализации.