

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

Студентки 4 курса 431 группы

Направления 43.03.01 «Сервис»  
код и наименование направления

Института истории и международных отношений

наименование факультета, института, колледжа

Скороходовой Елены Сергеевны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель  
доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С. Е. Каменева

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой  
проф., д.э.н. профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т. В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2020

**Введение.** На современном этапе развития рыночных отношений особую важность приобретает переориентация отечественных субъектов бизнеса на прибыльное, эффективное хозяйствование при полной экономической самостоятельности, что, в свою очередь, приводит к повышению значения оптимальной организации коммерческой деятельности.

Актуальность выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что на сегодняшний момент, в условиях рыночной экономики существует огромное количество организаций, предоставляющие аналогичные услуги, именно поэтому и актуализируются способы ведения неценовой конкуренции за счет улучшения качества обслуживания, а также усовершенствования конкретных видов услуг.

Усиление неценовой конкуренции выдвигает достаточно жесткие требования к качеству обслуживания, основными условиями обеспечения которого являются доступность услуги для потребителя, безопасность, качество, культура обслуживания и профессионализм сотрудников организации.

Одним из основных способов достижения конкурентного преимущества фирмы на потребительском рынке – это сервис. Независимо от сферы деятельности фирмы качественное обслуживание позволяет организации быть конкурентоспособной, но именно усовершенствование форм и способов предоставления услуг играет лавную роль в формировании конкурентного преимущества.

В условиях рыночных отношений, обуславливающих жесткую конкурентную борьбу, необходимо постоянное совершенствование деятельности фирмы в сфере услуг. Фирмы должны формировать перечень услуг в соответствии с потребностями рынка и своими возможностями, имеющимися ресурсами и дополнительными издержками. Предоставление широкого спектра услуг позволяет привлечь большее количество потребителей, увеличить объемы сбыта продукции, увеличить доход, а, следовательно, и конкурентоспособность предприятия.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование и предложение новых услуг для конного клуба «Ранчо – Золотая грива». Ведь именно «эффект новизны» и качество являются на данный момент одним из важнейших условий существования организации на рынке, ее конкурентоспособность среди множества предприятий, оказывающих аналогичные услуги. Цель исследования сформировала следующие задачи:

изучить теоретических аспектов оказания сервисных услуг в конных клубах;

проанализировать организацию деятельности конного клуба «Ранчо – Золотая грива»;

проанализировать условия предоставления сервисных услуг клиентам; рассчитать эффективность мероприятий по совершенствованию оказания сервисных услуг в конном клубе;

разработать рекомендации по совершенствованию оказания сервисных услуг в «Ранчо – Золотая грива».

В работе использованы труды отечественных и зарубежных ученых в области развития коневодства, сервисной деятельности, экономики и маркетинга. Теоретической базой исследования являются труды таких ученых, как Л.Х. Ашибков, Р. Брусс, Н. В. Еремеева, А. Матье, М. Г. Масилова и другие авторы.

***Основное содержание работы.*** В ходе выпускной квалификационной работы изучены следующие вопросы:

В первой главе «Теоретические аспекты исследования оказания сервисных услуг в конных клубах» рассматривается место и роль сервисных услуг в конных клубах на рынке досуга и развлечений; зарубежный и отечественный опыт организации оказания сервисных услуг в конных клубах.

Сфера досуга и развлечений не только одна из важнейших сфер повседневной жизни человека, но и одна из высокодоходных сфер экономики в современном обществе. Нужда в них появляется сразу после

удовлетворения первичных потребностей. Удовлетворенность их качеством и доступностью является для человека индикатором его социального положения, а для общества – показателем развития экономики страны в целом и ее социальной сферы в частности, т. к. формирование индустрии развлечений есть прямое следствие достижения определенного уровня доходов населения, когда у него появляются свободные средства. Практика создания специальных условий для организации процессов развлечений привела к появлению достаточно мощной индустрии развлечений, которая в ее современном виде сложилась к концу XX века.

Издrevле досуг рассматривался как цель и способ удовлетворения разнообразных потребностей, в том числе культурных. Досуг – деятельность в свободное время вне сферы общественного и бытового труда, благодаря которой человек восстанавливает свою способность к труду и развивает в себе в основном те умения и способности, которые невозможно усовершенствовать в сфере трудовой деятельности.

Любой вид коммерческой деятельности в той или иной степени сопровождается различным вспомогательным сервисом. Под сервисными услугами в конной сфере понимаются услуги, непосредственно сопровождающие спортивную или прокатную деятельность клуба. Это могут быть такие услуги как:

- индивидуальное занятие на лошади;
- катание в поводу шагом на лошади или пони;
- спортивное направление подготовки;
- индивидуальное занятие по азам работы лошади/пони на корде;
- аренда спортивной лошади.

Подобные сервисные услуги играют огромную роль в формировании у клиентов (далее любителей) правильного образа организации, ведь именно здесь происходит непосредственный контакт потребителя услуги с тем, кто ее оказывает (тренер, прокатчик). Современная действительность и развитие науки показывает, что все люди обладают разными темпераментами и

характерами, именно поэтому для качественного оказания услуги тренеру (или прокатчику) необходимо обладать начальными знаниями психологии для грамотной работы с клиентами.

Опыт организации любой деятельности складывается не сразу, это постепенный процесс наращивания знаний и практики. Нужно отметить, что сервисная организация в конной сфере связана, прежде всего, с организацией соревнований различных дисциплин. В качестве примера рассмотрим организацию рысистых бегов (испытания лошадей на скорость бега и выносливость; вид конного спорта; участвуют лошади рысистых пород, например орловские рысаки, рысаки англо-норманнской породы, американские рысаки) в России и в одной из лидеров рысистой отрасли – Франции. Как уже было сказано, опыт – это накопительный элемент качественного обслуживания и организации, поэтому нужно начать с истории возникновения беговой деятельности.

В России же на сегодняшний день разводят преимущественно в тех регионах, где проживают народы, ранее ведущие кочевой образ жизни, для которых коневодство и овцеводство остались главными направлениями в животноводстве. Речь идет о республиках Алтай, Башкирия, Бурятия, Калмыкия, Тува, Алтайском крае, а также об отдельных районах Поволжья, Урала и Западной Сибири. Здесь лошадей разводят в основном ради получения мяса и молока. Пороdistых лошадей стали разводить в первую очередь ради участия во всевозможных спортивных состязаниях.

Во второй главе «Организация деятельности конного клуба «Ранчо – Золотая грива» рассматривается краткая характеристика конного клуба «Ранчо – Золотая грива» в ООО «СХП «Дубковское»; организация сервисных услуг конного клуба; особенности продвижения конного спорта как услуги «Ранчо – Золотая грива» в ООО «СХП «Дубковское».

Анализируя любое предприятие, в первую очередь необходимо рассмотреть внутреннюю структуру организации, чтобы изучить ее изнутри.

Для наглядности изобразим организационную структуру в виде следующей схемы.

Вся производственная и сервисная деятельность предприятия делится на три направления:

1. Конное отделение (в лице начкона, конюха и коневода).
2. Животноводческое отделение (в лице заведующего, пастуха и разнорабочего).
3. Зерновое отделение (в лице бригадира зерносклада и зернотока, тракториста).

В конно – спортивном клубе (далее КСК) предлагаются маршруты различной степени сложности от обучения начинающих, включая «первый шаг» для тех, кто впервые садится в седло, до выездов в поля для уверенных в себе всадников.

Услуги клуба:

- 1) Конные прогулки
- 2) Обучение верховой езде
- 3) Фотосессии с лошадьми
- 4) Постой для частных лошадей
- 5) Аренда спортивного рысака для выступлений

КСК «Ранчо – Золотая грива» предоставляет различные условия проката: единичный прокат лошади на 1 час, клубный абонемент, позволяющий кататься регулярно два раза в неделю. Расположение клуба позволяет в летнее время совершать дальние прогулки под присмотром инструктора. Очень разнообразна и интересна услуга конных прогулок.

Предприятие ориентируется и на спорт, преимущественно на рысачьи бега. Научившись ездить верхом, человек с трудом расстается с лошадью и хочет большего. Людям интереснее готовиться к чему-то, а не просто учиться кататься на лошади. Если человек чувствует себя не совсем уверенно

в седле для прогулки по пересеченной местности, то по желанию, инструктор может заниматься с ним на манеже.

КСК «Ранчо – Золотая грива» единственная, кроме ипподрома, конноспортивная организация в Саратове, где есть тренировочная дорожка для лошадей рысачьих пород.

Основные преимущества продвижения «Ранчо – Золотая грива»:

- наличие собственного сайта;
- учет всех рысистых пород лошадей во ВНИИК;
- наличие тренировочной дорожки для рысистых лошадей.

В третьей главе «Совершенствование оказания сервисных услуг конного клуба» рассматривается анализ условий предоставления сервисных услуг клиентам; расчет эффективности мероприятий по совершенствованию оказания сервисных услуг; разработка рекомендаций по совершенствованию оказания сервисных услуг конного клуба.

Подробнее рассмотрим из чего складывается содержание сорока лошадей в собственном хозяйстве. Корма и сено ООО «СХП «Дубковское» производит самостоятельно, поэтому это удешевляет процесс кормления животных до 500 рублей на одну голову. Денники собственнику арендовать не нужно. Услуги расчистки лошадей предоставляет сторонняя организация, поэтому ее цена не меняется для частного, содержащего лошадь на Саратовском ипподроме, и в собственном хозяйстве. Работа с лошадьми является главной статьей расходов для ранчо, так как с лошадьми работают сразу несколько человек, а именно: начкон, тренер, инструктор проката и коневод. Именно из заработной платы этих специалистов и складывается расход на работу лошади в размере 50 000 рублей на сорок голов. Также услуги конюха оплачиваются в размере 15 000 рублей на сорок голов лошадей. Из этого следует, что содержание одной лошади в собственном хозяйстве обходится в размере 2 725 рублей в месяц, это на 78% дешевле, чем аренда места на ипподромах или в частных хозяйствах.

Основной доход предприятию приносит производственная часть, нас же интересует именно доход от оказания конных услуг. Не все лошади на ранчо могут «самофинансировать себя», так, например, жеребята и жеребые кобылы не принимают участия в прокате, жеребцы-производители тоже не всегда могут катать прокат, так как являются объектами повышенной опасности. Основной доход формируют спокойные кобылы или мерины (кастрированный жеребец).

За семимесячный период с мая по сентябрь 2019 года конный клуб зарабатывает на предоставлении сервисных услуг 699 500 рублей. Из них выделим следующие статьи дохода: конные прогулки – 100 000 рублей, обучение верховой езде – 24 500 рублей, фотосессии с лошадьми – 25 000 рублей, постой частной лошади – 500 000 рублей, аренда спортивного рысака – 50 000 рублей.

За пятимесячный период с октября по апрель 2019 года конный клуб зарабатывает на предоставлении сервисных услуг 592 900 рублей. Из них выделим следующие статьи дохода: конные прогулки – 21 000 рублей, обучение верховой езде – 4 900 рублей, фотосессии с лошадьми – 7 000 рублей, постой частной лошади – 560 000 рублей, аренда спортивного рысака – 0 рублей. Стоит отметить, что главной статьей дохода является содержание частных лошадей на ранчо.

Сравнивая показатели за летний и зимний периоды 2019 года, мы отчетливо видим и сходства, и различия в показателях. Одним из сходств является то, что главной статьей дохода по оказанию конных услуг является сдача денников в аренду (постой для частных лошадей), в летний период доходность от этой услуги составляет 71,4%, а в зимний – 94,5% от общего дохода.

Учитывая то, что в месяц на содержание всех лошадей в хозяйстве уходит 109 000 рублей, то в год на их содержание тратится 1 308 000 рублей. Прибыль предприятия за летний период составила 699 500 рублей, за зимний



период – 592 900 рублей 1 292 400 рублей, отсюда следует, что прибыль за год составляет 1 292 400 рублей.

Самыми прибыльными услугой ранчо является предоставления постоя для частных лошадей, причем в любой сезон. Это говорит о том, что необходимо развивать именно это направление, вторым по значимости идут конные прогулки, они составляют около 14% дохода в летний период от общего дохода за этот период, аренда спортивного рысака не менее прибыльная часть услуг в летний период, что тоже должно развиваться.

Низкие показатели экономической эффективности говорят о том, что совершенствование оказания сервисных услуг в КСК «Ранчо – Золотая грива» должно быть направлено в первую очередь на привлечение клиентов. Эта направленность будет развивать любой вид предоставляемой услуги, различие же заключается в том, что для каждой из видов услуг есть своя целевая аудитория. Например, для аренды спортивного рысака нужны люди, умеющие работать с рысаками, понимающие для чего им нужна именно эта лошадь, для любителей конного проката подходит практически любая аудитория, тогда как, например, для услуги постоя лошадей необходимы частные коневладельцы.

Рекомендаций по совершенствованию оказания сервисных услуг конного клуба:

1. Использование рекламы

В современном мире реклама – самый распространенный и самый действенный метод, который позволяет продавать товар или услугу. Так как услуги к конному клубу разнообразны, то и реклама для каждого вида нужна соответствующая.

2. Улучшение условий для частных лошадей, тем самым создание расслоения услуги. Во многих конных клубах существует классовая система предоставления услуги постоя, то есть стоимость услуги возрастает с приобретением каких-либо дополнительных услуг.

К дополнительным услугам можно отнести:

- ежедневный выгул частных лошадей в левады;
- чистка денника конюхом;
- проведение простейших ветеринарных манипуляций;
- чистка и седловка частных лошадей;
- предоставление услуг расчистки и ковки (прикрепление подковы к копыту лошади);
- выгул лошади на места пастбища.

### 3. Создание скидочной системы для конных прогулок

Скидочная система – это предоставление скидки покупателям при соблюдении определенных условий<sup>1</sup>. Скидочная система полностью зависит от фантазии маркетологов, именно поэтому здесь можно проявить творческий подход:

- ✓ «При покупке пяти прогулок шестая в подарок» – одна из самых распространенных, но действенных акций;
- ✓ «Тематическая прогулка» – смысл ее заключается в том, что клиент для получения 10% скидки обязательно должен быть в «ковбойской» шляпе;
- ✓ «Первая прогулка» – 15% скидка на первую прогулку в клубе;
- ✓ «Любимая лошадка» – 5% скидка за повторное катание на той же лошади, что и в прошлый раз;
- ✓ «Долгая аренда спортивной лошади» – предоставление 15% скидки на аренду лошади рысистой породы срок от полугода;
- ✓ «Коневладельцам двух и более лошадей» – предоставление 5% скидки на содержание второй лошади, на содержание третьей лошади скидка увеличивается в два раза.

### 4. Организация детских праздников в КСК «Ранчо – Золотая грива»

Личное знакомство детей с лошадками и пони подарит им радостные эмоции, а также это отличная замена гаджетам. Инструктор может

---

<sup>1</sup> <https://www.insales.ru/blogs/university/diskontnaya-sistema-dlya-internet-magazina/> дата посещения 07.05.2020г// дата обращения 07.05.2020г

познакомить детей со всеми обитателями клуба, рассказать об особенностях пород и характерах, покажет, как ухаживать за ними.

Если помимо катания верхом детям будет интересно узнать о мире лошадей и других питомцах клуба, то можно организовать экскурсионную программу. Экскурсии могут быть индивидуальные, когда родители приезжают только со своим ребенком, а также групповые по самым различным тематикам.

**Заключение.** В современных условиях экономического спада и обнищания населения на потребительском рынке возрастает значение выявления всех возможных факторов, способных повысить эффективность коммерческой деятельности для каждого рыночного субъекта. Объясняется это необходимостью поиска такой системы организации деятельности, которая бы позволяла максимизировать совокупный доход при минимальных издержках на его получение.

Анализ деятельности фирмы ООО «СХП «Дубковское» позволил сделать вывод о невозможности существования этой фирмы только за счет оказания услуг конного проката. Самыми прибыльными услугой ранчо является предоставления постоя для частных лошадей, причем в любой сезон. Это говорит о том, что необходимо развивать именно это направление, вторым по значимости идут конные прогулки, они составляют около 14% дохода в летний период от общего дохода за этот период, аренда спортивного рысака не менее прибыльная часть услуг в летний период, что тоже должно развиваться.

На основе проведенной работы, мы видим, что одной из основных проблем данного конного клуба является низкий уровень маркетинга, что негативно влияет на деятельность фирмы. Именно поэтому, одним из предложенных вариантов, которые должны повысить эффективность работы и является ведение рекламной деятельности, не только за счет примитивных способов, таких как теле и радиореклама, но и реклама в специализированных форумах, и местах, таких как Саратовский ипподром.

Также было предложено вести рекламную деятельность исходя из имеющихся услуг, находя притом свою целевую аудиторию для каждого вида. Это один из вариантов привлечения разных людей для пополнения клиентской базы организации.

Исследовав ситуацию, сложившуюся на современном этапе развития конного досуга, автор пришел к выводу, о том, что за последние годы появилось много новых конных комплексов, руководство которых стало проводить старты разных уровней, тем самым значительно пополняя сетку мероприятий конном мире. Это можно смело назвать положительной тенденцией. И как раз на этом этапе ситуация требует усиленного вмешательства PR и рекламы в процесс развития конных клубов. Ведь без должной информационной поддержки популяризация невозможна. Исходя из вышеперечисленного, можно сделать вывод о том, что на сегодняшний момент PR играет важную роль в развитии конных клубов.

Важно отметить, что высокое качество «обслуживания клиента» тогда высокое, когда оно ежедневно и ежесекундно соблюдается всеми участниками процесса одновременно. Если один из сотрудников отклоняется от принятых норм – репутация портится у всей организации. Каждый сотрудник должен, несомненно, нести за уровень качества личную ответственность.

В случае отсутствия тотального качества обслуживания на каждом уровне, страдает вся коммерческая организация. Для того чтобы поддерживать необходимое качество сервиса, все сотрудники КСК должны осознавать всю серьезность и важность поставленных задач.