

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Развитие комплекса физкультурно-оздоровительных услуг в
организациях гостиничного типа**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 3 курса 361 группы

Направления (специальности) 43.04.02 – «Туризм»

Института истории и международных отношений

Гришиной Ольги Петровны

Научный руководитель
доцент кафедры туризма
и культурного наследия,
к. экон. наук

Е.А. Фролова

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

Т.В. Черевичко

Саратов, 2021

Введение

В настоящее время прогресс является главной составляющей успеха и эффективной работы гостиничных предприятий. Именно развитие в этой сфере даёт толчок для улучшения всех видов сервиса и повышает качество обслуживания клиентов.

Туристская сфера одна из первых, кого коснулись короновирусные ограничения. Экономика туризма и гостеприимства в период с 2020 года проходит непростой период развития. Коронавирусные ограничения привели к необходимости изменений стратегий развития организаций, поиска новых путей адаптации, оптимизации издержек и процессов.

По мнению экспертов, популярностью будут пользоваться оздоровительные услуги, активный отдых и формат коротких автомобильных путешествий на автомобиле. Кроме того, особое внимание необходимо уделить комплексности оказываемых услуг, сервису и безопасности. Именно эти тренды и должны быть положены в основу стратегии развития и позволят туристическим компаниям и организациям гостеприимства выжить и выйти на новые уровни развития.

Эти тенденции могут дать толчок развитию и объекту магистерского исследования - гостиничному комплексу «Вишневая гора».

Актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что для привлечения гостей, гостиничные предприятия разрабатывают новые программы и направления. Это касается и фитнес-услуг. Основная задача физкультурно-оздоровительных услуг - повышение интереса к фитнесу как инструменту укрепления иммунитета, так как забота о здоровье за время кризиса вышла на первый план. И это шанс для фитнес-индустрии повысить свою значимость. Ведь развитие фитнес услуг на базе гостиниц способствует развитию сервиса, о котором мечтают туристы.

В последнее время гостиничные предприятия стараются расширить спектр предоставляемых физкультурно-оздоровительных услуг,

формируемых лично под потребителей. Всё чаще, общество задумывается о своём физической состоянии и здоровом образе жизни. Именно поэтому возрастает потребность в сохранении и заботе о своём здоровья. В связи с большим интересом к здоровому образу жизни совершенствуется и развивается сфера физкультурно- оздоровительного сервиса. В результате физкультурно-оздоровительного сервиса происходит культурное и физическое развитие личности, в процессе которого проявляется осознание важности оздоровления.

Развитие физкультурно-оздоровительного сервиса набирает популярность с динамичной скоростью, как в России, так и в мире в целом. В связи с этим увеличивается ассортимент физкультурно-оздоровительных услуг, он становится всё более разнообразным, ориентированным на большую часть населения, увеличивается уровень государственного стимулирования общества к занятиям спортом с целью не только с целью спортивных результатов, но и в интересах укрепления и поддержания своего здоровья и социального положения человека.

Объект исследования - гостиничный комплекс «Вишневая гора».

Предмет исследования - комплекс физкультурно-оздоровительных услуг на базе гостиничного комплекса «Вишневая гора» (г. Саратов).

Цель настоящей магистерской работы - исследование на основе теоретической информации и аналитических данных состояния рынка физкультурно-оздоровительных услуг и потребностей в фитнес-услугах посетителей организаций гостиничного типа, предложение направления развития комплекса физкультурно-оздоровительных услуг на базе гостиничного комплекса «Вишневая гора».

В соответствии с поставленной целью был сформулирован ряд следующих задач:

1. Изучить теоретические аспекты организации физкультурно-оздоровительного сервиса в гостиницах.

2. Охарактеризовать тенденции развития физкультурно- оздоровительных услуг в организациях гостиничного типа.
3. Проанализировать рынок физкультурно-оздоровительных услуг в организациях гостиничного типа г. Саратова.
4. Предложить направления развития физкультурно-оздоровительных услуг на базе гостиничного комплекса «ВГ».

Новизна и практическая значимость исследования заключается в анализе современного состояния физкультурно-оздоровительных услуг в гостиничных предприятиях Саратова, а также разработке новых программ и услуг, которые ранее не использовались при гостиницах. Также данные могут быть использованы для дальнейшего развития оздоровительных услуг на территории исследуемой дестинации, в том числе могут быть полезны для внутреннего туризма региона.

Научная гипотеза исследования заключается в следующем: потенциальный спрос, рыночные предпосылки, ресурсный потенциал гостиничного предприятия, который способствует созданию и организации дополнительных услуг, дающие толчок для развития экономики, физическому и эмоциональному оздоровлению, а также развитию внутреннего туризма.

В ходе исследования были проанализированы работы отечественных авторов, из которых наиболее значимые монография В. Г. Велединского, труды М. Б. Биржакова, И.Д.Горшкова и Т.А. Степановой, раскрывающие теоретические аспекты физкультурно-оздоровительного сервиса и освещающие историю его развития.

Спортивно-оздоровительный сервис - это система экономически обоснованного создания, предоставления и потребления услуг, удовлетворяющих комплекс специальных потребностей человека и связанных с программированием занятий специалистом (тренером, инструктором) в целях оздоровления и физического развития.

Также существует определение физкультурно-оздоровительной услуги, закрепленное в ГОСТ Р 52024-2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования. Это деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

Методологической основой исследования выступают: анализ и синтез источников по изучаемой теме, типология, социологические методы исследования.

В соответствии с выбранной тематикой настоящего исследования автором диссертации были написаны и опубликованы следующие научные работы: «Исторический аспект развития физкультурно-оздоровительных услуг в России», «Современные тенденции развития физкультурно-оздоровительных услуг в гостиничных предприятиях», «Повышение привлекательности гостиничного комплекса в контексте развития внутреннего туризма».

Структура исследования определяется его целью и кругом решаемых задач. Диссертация состоит из настоящего введения, трёх глав (теоретической, аналитической и проектной), заключения и списка используемой литературы.

Основное содержание выпускной магистерской работы

В первой главе «Теоретические аспекты организации физкультурно-оздоровительных услуг в гостиничных предприятиях» на основе анализа работ В.Г.Велединского, М.Б.Биржакова, И.Д.Горшкова и Т.А. Степановой, которые раскрывают теоретические аспекты спортивно-оздоровительного и физкультурно-оздоровительного сервиса, и освещающие историю их развития было выведено авторское определение физкультурно-оздоровительного сервиса.

Физкультурно-оздоровительный сервис - это способ оказания и

получения услуг, удовлетворяющих различные потребности человека, которые связаны с оздоровлением и физическим развитием, на основе оплачиваемого спроса клиентов. Физкультурно-оздоровительный сервис сочетает в себе комплекс сервиса, физической культуры и спорта. Физкультурно-оздоровительные услуги - набор услуг, которые оказываются специально разработанными оздоровительными комплексами и гостиницами. Данные услуги, чаще всего, созданы с целью рекреации, т.е. с целью возобновления сил человек.

Многие современные гостиничные комплексы предлагают своим постояльцам и всем желающим физкультурно-оздоровительные услуги в своем фитнес-клубе (центре). Физкультурно-оздоровительные услуги являются дополнительными услугами гостиницы и их можно считать частью турпродукта, которые создаёт и реализует само предприятие.

Все гостиничные предприятия разделяют физкультурно-оздоровительные услуги на три категории:

- основные, к которым чаще всего, относятся бассейн, фитнес-зал и тренажерный зал;
- дополнительные - самые востребованные, к которым относят бани, сауны, джакузи и услуги SPA-центров;
- вспомогательные – раздевалки и бар.

Чаще всего, данные услуги не всегда предоставляются за дополнительную плату.

В современное время физкультурно-оздоровительный сервис набирает всё большие обороты в своём развитии и относится к части сервисологии и валеологии, внося вклад в оздоровление и физическое воспитание человека. Услуги, связанные с физической культурой относятся к социально-культурным услугам, т.к, это услуги, удовлетворяющие духовные и физические потребности человека, к ним можно отнести оздоровление организма, эмоциональное развитие, а так же восстановление

и поддержание здоровья.

В первую очередь, главной задачей физкультурно-оздоровительных услуг является оздоровление и физическое развитие личности. Физкультурно-оздоровительный сервис включает в себя взаимосвязанные понятия здоровья, рекреации и физкультура.

В настоящее время для гостиниц не существует определенных правил, для предоставления физкультурно-оздоровительных услуг. Тем не менее, для гостиничных предприятий, которые имеют больше трёх звёзд, существуют определенные рекомендации от Всемирной туристской организации, которая призывает все гостиницы иметь минимальный набор дополнительных услуг: бассейн, сауна, оздоровительный центр или тренажёрный зал. Не смотря на то, что данные услуги необязательны, уважающие себя гостиницы стараются воплотить в жизнь данные рекомендации для поддержания высокого рейтинга на рынке услуг.

Предлагаемые физкультурно-оздоровительные услуги гостиничного предприятия во многом зависят от имиджа и статуса самой гостиницы, а способ и возможности их предоставления и реализации во многом зависят от технических возможностей предприятия, его площади, целевой аудитории, сезонности и многого другого.

В нашей стране у гостиничных предприятий гораздо меньше возможности реализовать предоставления физкультурно-оздоровительных услуг, по сравнению со странами зарубежья, в связи с нехваткой территорий, которыми не располагают российские гостиницы, особенно находящиеся в черте города. Исходя из проблемы нехватки площадей гостиничных предприятий, большим ассортиментом физкультурно-оздоровительных услуг располагают загородные гостиницы, но городские гостиницы тоже имеют ряд услуг, удовлетворяющих оздоровительные потребности населения.

Для достижения успеха в деятельности организации спортивно-

оздоровительного сервиса необходимо учитывать множество факторов. Это связано с многообразием деятельности, сложной динамикой становления организации, действующей в непрерывно меняющихся условиях рынка физкультурно-оздоровительных услуг.

Качество оказываемых услуг и обслуживания определяются различными признаками. Все услуги обязаны соответствовать всем стандартам и удовлетворять потребности клиентов. Чем выше качество предоставляемых услуг, тем выше шансы организации привлечь большое количество потребителей. Так же, качественное обслуживание и высокое качество услуг помогает организации быть конкурентоспособной на рынке услуг.

В настоящее время нельзя забывать о санитарных требованиях в условиях санитарных ограничений. Роспотребнадзор выпустил некоторые рекомендации, при которых во всех местах размещения персоналу и проживающим, необходимо измерять температуру и расселять постояльцев в одноместные или семейные номера.

Во второй главе исследования была дана оценка тенденций развития и особенности спроса на физкультурно-оздоровительные услуги в гостиничных комплексах. Все чаще потребители прибегают к услугам оздоровительного характера. Поэтому, становится актуальной задачей расширение услуг физкультурно-оздоровительного характера в гостиницах и отелях.

Согласно проведенному опросу сервиса Hotels.com, 56 процентов его российских участников считают важным иметь возможность заниматься фитнесом во время путешествия.

Сложно себе представить современную гостиницу без фитнес-центра или тренажерного зала. Гости обычно предъявляют высокие требования к сервису. Наличие тренажерного зала обусловлено не только пожеланиями клиентов, но и международными стандартами и рекомендациями Всемирной

Туристической Организации. Даже гостиницы категории три звезды оборудуют тренажерные залы для повышения конкурентоспособности. Ведь фитнес-клуб - это не только дополнительная услуга, это один из факторов повышения популярности отеля.

Большим плюсом гостиничного предприятия будет являться наличие бассейна. Он привлекает постояльцев, желающих окунуться в теплую воду зимой и в прохладную - летом. Наличие бассейна может привлечь гораздо больше клиентов в гостиницу. Не удивительно, что все чаще отели стремятся оборудовать либо просто чашу, наполненную водой, либо настоящий комплекс для релакса, включающие SPA-услуги.

При решении создать SPA при городской или загородной гостинице необходимо в первую очередь понимать, кто целевая аудитория гостиницы, и соответственно ориентировать на эту аудиторию набор SPA-услуг, концепцию и ценовую политику.

В настоящее время гостиничные предприятия стараются улучшить уровень предоставления физкультурно-оздоровительных услуг, расширяя и улучшая свой ассортимент данных услуг, а также повышая уровень физкультурно-оздоровительного сервиса в гостиницах. Именно поэтому увеличивается и система подготовки кадров, которые непосредственно заняты в области физкультурно-оздоровительного сервиса. Как правило, к ним относят: кадры, занимающиеся регулированием и управлением в сфере физической культуры и оздоровления, тренеры и инструкторы, специалисты в области туризма и обслуживания, которые реализуют возможности физкультурно-оздоровительного сервиса в своей деятельности.

Также, во второй главе был проведён анализ физкультурно-оздоровительных услуг г.Саратова. Всего в регионе насчитывается 32 крупных коллективных средств размещения, в том числе 7 гостиниц, 8 турбаз и 17 санаторно-курортных организаций. Их общая вместительность - 5 430 мест. Всего с января по март 2021 года в Саратовской области было

размещено 12 470 человек, больше всего - 8 051 - в санаториях. В Саратовстате подсчитали, что эти 12,5 тысячи отдыхающих совершили 105,1 тысячи ночевок.

Было выявлено, что в Саратове достаточно плохо развита сфера физкультурно- оздоровительных услуг в гостиничных предприятиях. Гостиницы предоставляют скромный набор данных услуг. Из лидеров, предоставляющих физкультурно-оздоровительные услуги при гостинице можно выделить следующие гостиничные предприятия: Бутик-Отель «Абсолют 4*»; «Отель Wild West 4*» и на третьем месте парк-отель «Вишневая гора».

Наиболее привлекательные направления для развития отрасли физкультурно-оздоровительных услуг в Саратове является создание в гостинице полноценного фитнес-центра или хотя бы скромного тренажерного зала, с недавних пор это стала необходимостью для всех кто занимается гостиничным бизнесом.

В третьей главе магистерской работы автором был предложен проект организации СПА-зоны и разработка концепции реабилитационных программ для постковидного восстановления на базе гостиничного комплекса «Вишневая гора», рассчитана эффективность предложенных программ. Разработка данных программ и услуг осуществляется в целях продвижения имиджа гостиничного комплекса «Вишнёвая гора», расширения перечня предлагаемых услуг, увеличения потока туристов и привлечения нового сегмента потребителей.

Парк-отель «Вишнёвая гора» можно воспринимать, как один из центров культуры и отдыха города Саратова. Следовательно, было предложено на базе гостиничного комплекса расширить СПА-зону для внутренних и внешних посетителей, которая будет привлекать большой поток посетителей и повысит окупаемость.

Гостиничный комплекс «Вишнёвая гора» имеет развитую

инфраструктуру для зимнего и летнего отдыха, бассейн, банно-оздоровительный комплекс. Всё это позволяет гостиничному предприятию быть конкурентоспособным на рынке услуг.

В результате проведённого анализа выявлены потребительские предпочтения в отношении набора физкультурно-оздоровительных услуг гостиничного комплекса «Вишнёвая гора». Потребители ожидают наличие программ оздоровительной направленности: йоги, пилатеса, СПА-зон (массаж, гидромассаж, кедровые бочки и тд.), тренажёрного зала, программ для влюблённых и программ выходного дня.

Для бассейнов рекомендованы программы аквааэробики для детей и взрослых, организация анимационных программ с разнообразными развлечениями в бассейне. В летний период рекомендовано проведение занятий йогой, пилатесом, детским и другими видами фитнеса.

Для всех желающих необходимо проведение оздоровительных пешеходных прогулок и велопрогулок. Ещё одним направлением развития физкультурно-оздоровительных услуг может являться проведение мастер-классов по зимним видам спорта от профессиональных инструкторов.

Гостиничное предприятие «Вишнёвая гора» предлагает своим гостям малый набор физкультурно-оздоровительных услуг. Для их расширения рассмотрены не эксплуатируемые помещения гостиницы и предложены дополнительные СПА-зоны и услуги.

Как правило, СПА-услугами пользуются в большей степени женщины. Они выбирают для себя обёртывания, массажи с различными маслами, а мужчины отдают предпочтение саунам, хаммаму и сухим массажам.

Целевая аудитория СПА-услуг - это люди, которые заботятся о своём физическом и психологическом здоровье. Местные жители и туристы города со средним и высоким доходом. Основная возрастная категория – 18–65 лет. Более 60% потенциальных посетителей – женщины, 30% – мужчины, 10% – семейные пары или влюблённые.

Загрузка СПА-салонов состоит на 60% из постоянных клиентов, которые живут поблизости и могут воспользоваться услугами несколько раз в месяц, например, массаж делают курсом и приходят на него нерегулярно. Также, есть посетители, которые приходят по какому либо поводу (разово): воспользоваться подаренным сертификатом или провести день наедине с собой.

Суть проекта - создание СПА-зоны в областном центре, где численность населения превышает 800.000 тыс. человек. В Саратове нет подобных предприятия, которые могут сочетать в себе: гостиницу, зону для спорта, оздоровления, омоложения, релакса и развлечений. Для реализации идеи предусматривается использование имеющихся помещений предприятия, которые не эксплуатируются. Площадь для реализации SPA-зоны – 127 м².

К предложенным услугам относятся: услуги талассотерапии, услуги массажа, ароматная купель, СПА-капсула, кедровая бочка, а так же мини тренажерный зал. Данные услуги направлены на релакс и оздоровление. Для молодоженов рассмотрена романтическая программа «СПА для двоих», а для самых занятых гостей рекомендована программа «Выходного дня», направленная на оздоровление организма и разгрузку морального состояния.

После проведенных расчетов было выявлено, что срок окупаемости данных СПА-зон, программ и услуг - 2.5 года.

У фитнес-индустрии появился шанс повысить свою значимость. Нельзя забывать о том, что сфера фитнеса пострадала одной из первых, именно поэтому гостиничные предприятия стараются привлечь своих гостей различными оздоровительными программами, которые направлены на профилактику коронавирусной инфекции и восстановления после перенесенного заболевания и других заболеваний дыхательной системы. Именно поэтому на базе имеющихся и предложенных зон разработаны десятидневные программы: «Релакс» и «Дыши легко», которые будут проходить в группах до 5-ти человек под наблюдением инструкторов и

консультациями врачей. Данные программы рассмотрены с условиями проживания в различных категориях номеров и без проживания. Цель программ: укрепление здоровья населения, восстановление после перенесенных заболеваний, повышение интереса к фитнесу и расширение ассортимента дополнительных услуг предприятия.

Таким образом, можно сделать вывод, что гостиничное предприятие «Вишнёвая гора» подойдёт для любого вида отдыха: оздоровительного, романтического, спортивного, а также семейного отдыха с детьми.

Заключение

В настоящее время в источниках даётся мало информации по теоретическим аспектам физкультурно-оздоровительного сервиса в гостиничных предприятиях из-за стремительного развития физкультурно-оздоровительных услуг и различия специфики организаций, предоставляющих данные услуги. Именно поэтому необходимы новые источники информации по предоставлению данных услуг в гостиницах. На основе анализа работ современных авторов, было выявлено, что физкультурно-оздоровительный сервис помогает потребителям удовлетворять различные потребности, которые связаны с оздоровлением и физическим развитием. Физкультурно-оздоровительный сервис сочетает в себе комплекс сервиса, физической культуры и спорта.

Было выявлено, что с каждым годом увеличивается спрос на физкультурно-оздоровительные услуги, не смотря на упадок финансовых возможностей потребителей. Возрастает и ценовая категория данных услуг, также происходит увеличение ассортимента физкультурно-оздоровительных услуг, он становится всё более разнообразным, ориентированным на большую часть населения. Увеличивается число потребителей в гостиницах, которые заинтересованы в процедурах и занятиях, направленных на оздоровление организма и поддержания здоровья. Именно поэтому гостиничным предприятиям необходимо обеспечивать своих потребителей

предоставлением данных услуг.

При анализе услуг гостиничных предприятий Саратовской области, было выявлено, что в Саратове слабо развита сфера физкультурно-оздоровительных услуг, не смотря на растущий спрос в данных услугах. Наиболее привлекательными направлениями для развития физкультурно-оздоровительных услуг являются создание мини-тренажерного зала и наличия базового набора СПА- услуг.

В третьей главе «Развитие комплекса физкультурно-оздоровительных услуг на базе гостиничного комплекса «Вишнёвая гора» было проанализировано качество оказываемых услуг и обслуживания потребителей, дана общая характеристика гостиничного комплекса, предложен план организации СПА-зоны, а так же разработана концепция реабилитационных программ для постковидного восстановления на базе гостиничного комплекса «Вишневая гора».

