

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

Кафедра туризма и культурного наследия
Совершенствование процесса оказания дополнительных услуг
предприятием индустрии размещения
(на примере санатория «Волжские дали», г. Саратов)

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 5 курса 551 группы
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Корчагина Дениса Дмитриевича

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

подпись, дата

Иванова Е.В.

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор

подпись, дата

Черевичко Т.В.

Саратов 2024

Введение

Дополнительные услуги – это дополнительные возможности или сервисы, предоставляемые компанией или организацией сверх основного продукта или услуги. Они могут быть предложены как бесплатно, так и за дополнительную плату. Дополнительные услуги могут включать в себя различные опции, функции, улучшения или дополнительные материалы, которые помогают удовлетворить потребности и предпочтения клиентов.

В современном мире гостиничному бизнесу мало иметь в своём арсенале лишь услуги размещения. Ни одно предприятие индустрии размещения не сможет стать достаточно конкурентоспособным на рынке, если не предоставляет своим посетителям полезных и интересных дополнительных услуг. Дополнительные услуги имеют для предприятия не менее важную роль, чем основные. Главными целями введения дополнительных услуг является борьба конкурентов в индустрии размещения за внимание потенциальных клиентов.

Кроме того, дополнительные услуги могут быть источником дополнительного дохода для гостиницы. Если гостиница предлагает платные дополнительные услуги, такие как спа-салоны, фитнес-центры и т.д., она может получать дополнительную прибыль от этих услуг. Это помогает гостинице увеличить свою доходность и обеспечить финансовую устойчивость.

В сфере санаторно-курортного отдыха дополнительные услуги являются одним из важных аспектов развития. Среди представителей санаторно-курортных учреждений в идентичной ценовой категории идёт непрерывная борьба за внимание аудитории. Широкий выбор дополнительных услуг положительно сказывается на желании посетителей вернуться в то место, где они смогли получить более разнообразное и качественное обслуживание.

Объектом исследования является санаторий «Волжские дали», расположенный по адресу Саратовская область, Саратовский р-н, с. Пристанное.

Предметом исследования стали дополнительные услуги санатория «Волжские дали».

Целью выпускной квалификационной работы является: исследование дополнительных услуг предприятия размещения, как источника дополнительной прибыли и разработка рекомендаций по совершенствованию процесса оказания дополнительных услуг санаторием «Волжские дали», г. Саратов.

Задачами выпускной квалификационной работы являются:

- Определение понятия дополнительных услуг и их значения в индустрии размещения;
- Сравнение процесса оказания дополнительных услуг на предприятиях индустрии размещения в России и за рубежом;
- Изучение организационно-экономической характеристики санатория «Волжские дали»;
- Изучение перечня дополнительных услуг санатория «Волжские дали»;
- Изучение посетителей санатория и их предпочтений;
- Опрос посетителей санатория о качестве предоставляемых дополнительных услуг;
- Сравнительный анализ предложения и спроса на дополнительные услуги санатория «Волжские дали» и его ближайших конкурентов на рынке санаторно-курортных предприятий;
- Разработка проекта полноценной мангальной зоны для большей презентабельности санатория «Волжские дали» на рынке санаторно-курортных предприятий.
- Разработка проекта мобильного приложения для увеличения уровня осведомлённости клиентов о дополнительных услугах,

предоставляемых санаторием «Волжские дали», и для улучшения обратной связи между клиентами и сотрудниками санатория.

- Предоставление финансовых обоснований разработанным проектам.

Теоретическая часть работы представляет собой изучение санатория «Волжские дали» со стороны сферы предоставления дополнительных услуг: их количество, качество, разнообразие, доступность, удовлетворение потребителей.

В практической части работы представлены инновационные проекты, расширяющие и улучшающие выбранные дополнительные услуги санатория «Волжские дали».

Основное содержание выпускной квалификационной работы

Индустрия размещения не стоит на месте. Борьба за внимание клиентов на рынке гостеприимства набирает новые обороты. С каждым годом предприятия индустрии размещения внедряют более совершенные виды услуг и методы их оказания потребителю. Новые услуги, новые технологии, новые возможности – всё это открывается для предпринимателей и предприятий в сфере туризма с течением времени.

В современном мире гостиничному бизнесу мало иметь в своём арсенале лишь услуги размещения. Ни одно предприятие индустрии размещения не сможет стать достаточно конкурентоспособным на рынке, если не предоставляет своим посетителям полезных и интересных дополнительных услуг. Дополнительные услуги имеют для предприятия не менее важную роль, чем основные. Главными целями введения дополнительных услуг является борьба конкурентов в индустрии размещения за внимание потенциальных клиентов.

Кроме того, дополнительные услуги могут быть источником дополнительного дохода для гостиницы. Если гостиница предлагает платные дополнительные услуги, такие как спа-салоны, фитнес-центры и т.д., она может получать дополнительную прибыль от этих услуг. Это помогает гостинице увеличить свою доходность и обеспечить финансовую устойчивость.

Для успешного расширения предприятия в сфере предоставления дополнительных услуг нужно учитывать не только предложения от конкурентов, но и возможности самого предприятия. Так же важным фактором стоит учитывать аудиторию предприятия, на которую будет рассчитана та или иная дополнительная услуга. Внедрение новых услуг с учётом этих факторов поможет предприятию размещения выделиться среди конкурентов и отхватить часть клиентов.

Разные дополнительные услуги могут в разной степени положительно влиять на прибыль предприятия. Какие-то не несут особой прибыли и не пользуются особым спросом сами по себе, но не требуют постоянных затрат на своё содержание, и для определённой части клиентов они могут оказаться приятным дополнением к их отдыху и, в совокупности с прочими факторами, стать причиной выбора данного места для отдыха вновь. Другие же в свою очередь могут нести с собой крупные затраты на организацию, но при этом и приносить предприятию приличный пласт прибыли.

Развитие и совершенствование процесса оказания дополнительных услуг требует комбинации инноваций, адаптации к потребностям клиентов и постоянного анализа рынка для успешной реализации. Такие дополнительные услуги, как бесплатный Wi-Fi, автомобильная стоянка на территории, магазины и платёжные терминалы уже стали стандартом в сфере дополнительных услуг. Данные услуги принимаются гостями за должное и уже давно никого не удивляют. Поэтому даже крупные игроки на рынке индустрии размещения всё время пытаются придумывать и реализовывать новые виды дополнительных услуг.

В качестве объекта исследования был выбран санаторий «Волжские дали» в г. Саратов, входящий в крупнейшую российскую сеть отелей с широкой географией присутствия по всей России – AZIMUT Hotels.

Одной из главных основ для написания данной выпускной квалификационной работы стало учебное пособие В.Г. Черникова "Инновации в сервисе". Оно представляет собой комплексный источник знаний, предназначенный для изучения и внедрения инновационных методов и технологий в сфере услуг. В нем подробно рассматриваются теоретические и практические аспекты инновационной деятельности, что делает его полезным как для студентов, так и для профессионалов, работающих в различных отраслях сервиса.

Начинается пособие с объяснения понятия и видов инноваций. Здесь Черников вводит основные термины и определяет, что такое инновации,

выделяя их важность для сферы услуг. Далее рассматривается классификация инноваций, включающая продуктовые, процессные, маркетинговые и организационные виды. Важным аспектом является описание особенностей инновационной деятельности в сфере услуг, которая отличается своей спецификой по сравнению с производственной сферой.

Основные направления инновационного развития сервиса включают несколько ключевых аспектов. Во-первых, это инновации в организационных структурах, где рассматриваются новые модели управления и организационные схемы, такие как гибкие и адаптивные структуры, позволяющие быстрее реагировать на изменения рынка. Во-вторых, внимание уделяется внедрению новых технологий и автоматизации процессов, что включает использование робототехники и автоматизированных систем для повышения эффективности и качества обслуживания клиентов. В-третьих, обсуждается разработка новых услуг и совершенствование существующих, приводятся примеры создания уникальных предложений и улучшения текущих услуг для удовлетворения растущих потребностей клиентов.

Клиентоориентированность и персонализация услуг становятся центральными элементами современной индустрии сервиса. Черников подчеркивает важность клиентоориентированного подхода, при котором потребности и ожидания клиентов становятся основой для разработки и улучшения услуг. Персонализация и кастомизация услуг обсуждаются как ключевые стратегии для повышения удовлетворенности клиентов, приводятся примеры использования данных и аналитики для создания более персонализированных предложений. Использование больших данных и аналитических инструментов позволяет глубже понять поведение клиентов и предложить им именно то, что они хотят.

В заключении пособия рассматриваются инновации в различных сферах услуг. Таким образом, учебное пособие В.Г. Черникова "Инновации в сервисе" представляет собой исчерпывающий и актуальный источник

знаний, необходимый для успешного внедрения и управления инновациями в сфере как основных, так и дополнительных услуг.

«Волжские дали» имеют при себе широкий спектр дополнительных услуг, распространяющихся как на обычный туризм, так и на деловой. В сравнении прибыльности деловой туризм будет представлять большую рентабельность для санатория.

Дополнительные услуги, предоставляемые для делового туризма, составляют следующий список:

- предоставление конференц-зала и рабочего оборудования для проведения деловых встреч и конференций для крупнейших компаний страны;
- проведение кофе-пауз в перерывах между заседаниями;
- заказные обеды и банкеты для представителей деловых встреч;
- аренда спортзала и аквапарка для проведения досуга для представителей деловых встреч.

В сравнении с любыми другими дополнительными услугами, услуги делового туризма являются одними из наиболее распространённых и важных для санатория «Волжские дали».

На втором месте, после услуг делового туризма, находятся услуги аренды спортивного зала и спортивного инвентаря для участвующих спортивных команд в соревнованиях, проводимых на территории санатория. Такие услуги оплачиваются меньше в расчёте на день, но при этом и длятся значительно дольше большинства проводимых на территории санатория деловых конгрессов и конференций.

Остальные категории дополнительных услуг можно условно разделить для третьей категории, приносящих куда меньше доход, чем предыдущие две категории. Единственным исключением можно выделить посещение аквапарка. Его могут посещать как гости, отдыхающие по путёвкам, так и те, кто приехал исключительно в аквапарк. Проблемой здесь остаётся большое

ориентирование на сезонность: летом посещаемость аквапарка выше, следовательно, он приносит больше прибыли и может единолично занять в списке дополнительных услуг санатория третью категорию, отодвинув оставшиеся услуги ещё дальше.

Был проведён опрос клиентов по списку выбранных дополнительных услуг. Гости высказывали своё мнение по нескольким дополнительным услугам с разделением на несколько критериев, отвечающих за ту или иную сторону дополнительной услуги. В целом, при подсчёте ответов можно понять, что выбранными для опроса дополнительными услугами клиенты остались довольны, пусть и не обошлось без критики. Часто в положительном ключе отмечалась такая характеристика как соотношение цена/качество. При достойном качестве оказания выбранных услуг, цена всё же оставалась достаточно доступной и демократичной для того, чтобы суметь захватить как можно больший охват потенциальной аудитории посетителей.

Сравнительный анализ «Волжских далей» на рынке санаторно-курортных предприятий показал высокую конкурентоспособность санатория среди выбранных по критерию доступности и классификации ближайших конкурентов по нескольким категориям: стоимость размещения, наличие пляжа, наличие бассейна, услуги трансфера, качество размещения и качество питания. Анализ показал, что «Волжские дали» находятся примерно на равном уровне со своими конкурентами в большинстве сравниваемых категорий. Так же санаторий смог обойти всех конкурентов в категории стоимости размещения, благодаря своей ценовой политике. Но при этом существенно отстал в категории качества питания. Данный факт был донесён до руководства санатория и вынесен как ближайшая цель для улучшения качества предоставляемых услуг.

Был детально изучен полный перечень предоставляемых санаторием дополнительных услуг: их виды, стоимость, качество реализации. После ознакомления с дополнительными услугами и исследованием

территориальных и финансовых возможностей санатория, руководству был разработан и представлены два инновационных проекта. Модернизация и расширение мангальной зоны на территории санатория и разработка универсального мобильного приложения.

Для проекта мангальной зоны была выбрана беседка закрытого типа. Выбор пал на неё благодаря таким факторам как:

- Всесезонность: мангальной зоной закрытого типа можно комфортно пользоваться в любое время года.
- Защищённость от неблагоприятной погоды: непогода не станет поводом для отказа от пользования мангальной зоной.
- Доступность всем видам посетителей: демократичный тариф, по которому будет распространяться доступ к мангальной зоне и возможность пользования не только отдыхающими по путёвкам, но и прочими приезжими гостями.

Совместно с руководством был выбран проект конкретной постройки метражом в 30,41 кв.м. и всеми возможными удобствами, такими как: многофункциональный мангальный комплекс, столовая мебель для хранения посуды и приборов, канализация и водопровод, система отопления и электричества.

Выбранный проект был согласован с предоставляющей его строительной организацией. После замеров на выбранной для постройки территории, организация предоставила необходимые чертежи и смету для сооружения, входящего в выбранный инновационный проект.

При поддержке сотрудников предприятия, были рассчитаны планируемая окупаемость и рентабельность инновационного проекта.

При учёте ежемесячных затрат в низкий и высокий сезон и выручки была просчитана прибыль на каждый месяц. С помощью данных, полученных при расчёте прибыли был просчитан планируемый срок

окупаемости в три с небольшим года, что является неплохим результатом, учитывая масштаб предложенной инновации.

Планируемые затраты на проект мангальной зоны:

Затраты на постройку + первый месяц работы - 1 267 616,59 руб.

Затраты на ежемесячное обслуживание - 52500 рублей в месяц (или 43400 в низкий сезон).

Ежемесячная выручка:

Декабрь – 60000 руб./мес.

Январь - 120000 руб./мес.

Февраль - 75000 руб./мес.

Март - 75000 руб./мес.

Апрель - 45000 руб./мес.

Май - 105000 руб./мес.

Июнь - 75000 руб./мес.

Июль - 180000 руб./мес.

Август - 105000 руб./мес.

Сентябрь - 45000 руб./мес.

Октябрь - 45000 руб./мес.

Ноябрь - 45000 руб./мес.

Ежемесячная прибыль:

Ежемесячная прибыль:

Декабрь – 7500 руб./мес.

Январь - 67500 руб./мес.

Февраль - 31 600 руб./мес.

Март - 31 600 руб./мес.

Апрель - 1600 руб./мес.

Май - 52500 руб./мес.

Июнь - 31600 руб./мес.

Июль - 127500 руб./мес.

Август - 52500 руб./мес.

Сентябрь - 1600 руб./мес.

Октябрь - 1600 руб./мес.

Ноябрь - 1600 руб./мес.

Средняя месячная прибыль составит:

$(7500+67500+31600+31600+1600+52500+31600+127500+52500+1600+1600+1600)/12=34058$ руб./мес.

Окупаемость (мес) = $(1\ 267\ 616,59/34058) \approx 37$ месяцев

Планируемая окупаемость составила 37 месяцев. Что является приличным результатом для проекта подобного масштаба.

Рентабельность (%) = $(34058/52500) \times 100 \approx 65\%$

Планируемая рентабельность остановилась на уровне 65 процентов, что означает высокую финансовую эффективность представленной инновации.

Второй проект подразумевал собой создание универсального мобильного приложения, которое бы предоставляло посетителям полноценное информированное о всех возможных услугах санатория, удобную систему записи на проходящие процедуры, систему бронирования номеров, личный кабинет в котором будет удобно следить за уровнем своей бонусной системы и расписанием ближайших мероприятий и т.д.

Первоначальные затраты на разработку приложения: 155 000 рублей.
(разработка + первый месяц поддержки).

Ежемесячные затраты на поддержку: 15 000 рублей.

Затраты на разработку и поддержку приложения: 155 000 рублей (единоразово) + 15 000 рублей * 12 месяцев = 335 000 рублей в первый год.

Прибыль по выбранным услугам за 2022 год:

Услуги аренды спортивного инвентаря. Общая прибыль за 2022 год: 45000 рублей.

Услуги аренды помещений (вип-сауна + аквапарк). Общая прибыль за 2022 год: 90000 рублей.

Прочая аренда. Общая прибыль за 2022 год: 20000 рублей.

Бытовые услуги. Общая прибыль за 2022 год: 27500 рублей.

Добавочная прибыль за 2022 год: 60000 рублей

Общая прибыль по выбранным услугам за 2022 год = 242500 руб.

Средняя ежемесячная прибыль = $242500/12=20209$ руб.

Планируемая окупаемость (мес.) = $(335000/20209) \approx 17$ месяцев

Была рассчитана планируемая окупаемость приложения в 17 месяцев.

Расчёты проводились при учёте повышения спроса и, соответственно, прибыли на некоторые из услуг санатория, которые многие из гостей упускают из вида из-за недостаточной осведомлённости о полноценном списке дополнительных услуг. Были выбраны следующие услуги: услуги аренды спортивного инвентаря, услуги аренды спортивного инвентаря, услуги аренды спортивного инвентаря, бытовые услуги, услуги проведения индивидуальных праздничных мероприятий.

Заключение

Дополнительные услуги на предприятиях санаторно-курортного типа являются пусть и не основной, но всё же немаловажной частью для получения прибыли и поддержания конкуренции на рынке. Чем большее количество разнообразных дополнительных услуг сможет предоставить своим клиентам санаторно-курортное предприятие, тем более обширный круг потенциальных клиентов оно сможет зацепить. Но вместе с количеством, не стоит забывать и про качество предоставляемых услуг.

Возвращаясь же к «Волжским далям» хочется отметить, что в сфере оказания дополнительных услуг, в сравнении со своими ближайшими конкурентами в классификации идентичного уровня, они держатся на достаточно приличном уровне. «Волжские дали» способны даже посоревноваться с конкурентами превосходящей классификации, входящими в соответствующий им ценовой диапазон.

Несмотря на это, у санатория есть свои проблемы с оказанием некоторых видов дополнительных услуг, что заметно, благодаря проведённому среди гостей санатория опросу. Пусть «Волжские дали» и являются вполне конкурентоспособными на уровне с ближайшими конкурентами, это не значит, что стоит прекратить развитие санатория в целом и его дополнительных услуг в частности. Для улучшения качества предоставляемых услуг можно и нужно смотреть за рубеж, где есть множество уникальных предложений на рынке курортных предприятий. Пусть многие из этих предложений санаторий «Волжские дали» не может себе позволить ввиду специфичной узкой направленности этих самых услуг и самого санатория, как курортного предприятия, или в связи с недостаточным развитием как самого санатория, так и российского рынка курортных услуг в целом, всё же можно найти интересные виды дополнительных услуг, которые при должном желании и возможностях предприятия можно было бы реализовать и в подобного рода курортных заведениях.