

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

Кафедра туризма и
культурного наследия

**Внедрение дополнительных услуг как фактор повышения
конкурентоспособности гостиничного предприятия
(на примере гостиницы «Словакия», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 541 группы
направления 43.03.02 «Туризм»

Института истории и международных отношений

Фроловой Виктории Александровны

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

подпись, дата

Е.С Милинчук

Заведующий кафедрой
профессор, д.э.н., профессор

подпись, дата

Т.В. Черевичко

Саратов 2024

Введение

Для увеличения прибыли гостиницы, повышения спроса потребителей важными составляющими является не только цена, месторасположение, категория гостиницы, ее инфраструктура, внешнее оформление, интерьер, оборудование, но и расширение ассортимента услуг, нестандартный подход, новые идеи. Расширения ассортимента дополнительных услуг для потребителей может повысить конкурентоспособность гостиницы на рынке и сделать ее более успешной.

Актуальность темы обусловлена тем, что по мере развития гостиничного бизнеса увеличивается ассортимент оказываемых услуг. Дополнительные услуги весьма разнообразны и их разнообразие зависит от звёздности гостиницы: чем выше звёздность, тем больше ассортимент дополнительных услуг в гостинице. При этом предоставляться дополнительные услуги могут не только средствами самого отеля, но и с привлечением сторонних организаций: экскурсионных бюро, транспортных предприятий, предприятий общественного питания и пр.

Для того, чтобы гостиничный бизнес развивался в полную меру, становился одной из самых востребованных отраслей и повышалась конкурентоспособность перед другими гостиницами, необходимо качественное обслуживание потребителей и развитие оказания дополнительных услуг для обеспечения максимального комфорта гостя. От эффективного обслуживания зависит дальнейшая репутация организации и первенство перед конкурентами, а также в случае, если качество оказываемых гостиничных услуг низкое, то гостиница оказывается неспособной реализовывать стоящие перед ней цели. Кроме того, качество обслуживания потребителей оказывают влияние на показатели прибыли гостиничного предприятия и его устойчивость на рынке.

При написании бакалаврской работы были использованы научные труды различных ученых, таких как Бондаренко Г.А., Бурменко Т.Д., Волков Ю.Ф., Жан-Батист Сэй, Корсакова И.Ю., Кусков А.С., Рябова Е.Н., Степанов

Д., Толстова А.Е., Джум Т.А., Ольшанская С.А. Сорокина А.В., Панков С. В. и др.

Целью бакалаврской работы является исследование технологии и организации предоставления основных и дополнительных услуг на гостиничных предприятиях, а также обоснование мероприятий по внедрению дополнительных услуг в гостинице «Словакия» с целью повышения ее конкурентоспособности.

Для реализации поставленной цели предполагалось решение следующих задач:

1. Изучить понятие и классификации гостиничных услуг;
2. Рассмотреть технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах;
3. Изучить основные направления развития дополнительных услуг в гостиницах России;
4. Охарактеризовать деятельность гостиницы «Словакия» и проанализировать ассортимент предоставляемых услуг;
5. Провести сравнительный анализ предложения дополнительных услуг в гостиницах г. Саратова;
6. Изучить потребности клиентов гостиницы «Словакия»;
7. Разработать рекомендации по внедрению дополнительных услуг в гостинице и оценить эффективность предложенных мероприятий.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и источников, приложений. В первой главе рассматриваются теоретико-прикладные аспекты предоставления гостиничных услуг, изучается понятие и классификация гостиничных услуг, исследуются технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиницах, рассматриваются основные направления развития дополнительных услуг в гостиницах России. Во второй главе дана характеристика деятельности гостиницы «Словакия» в г. Саратове, проведен анализ ассортимента предоставляемых в гостинице услуг и сравнительный

анализ предложения дополнительных услуг в других гостиницах г. Саратова, а также изучены потребности клиентов гостиницы «Словакия». В третьей главе разрабатываются и оцениваются мероприятия по расширению ассортимента дополнительных услуг в гостинице «Словакия».

Основное содержание бакалаврской работы

Среди трудов ученых, посвящённых гостиничным услугам, встречаются различные точки зрения на вопрос об определении понятия «гостиничные услуги». Чаще всего обозначается, что гостиничная услуга – это одна из разновидностей услуг, сферой применения которой являются те общественные отношения, где граждане для удовлетворения своих особых потребностей получают особую потребительскую стоимость в виде услуги по предоставлению гостиничного номера, а также сопутствующих услуг, объединяемых в несколько групп, каждая из которых, обладает специфическими чертами, отличающими ее от других групп подобных услуг.

Гостиничные услуги – сложные услуги, в состав которых входит комплекс услуг и предоставление гостиничного номера для временного проживания, с целью комфортного времяпровождения в номере и гостинице.

Существует несколько классификаций гостиничной услуги, но чаще всего из делят на основные, услуги, способствующие улучшению сервиса, и дополнительные.

Основная услуга – это услуга, предоставляющая места для временного проживания, она соответствует основному виду деятельности гостиничного предприятия. Услуги, способствующие улучшению сервиса – это услуги, ориентированные на повышение качества основной услуги, за счёт чего растёт уровень комфорта. Такие услуги предоставляются гостю бесплатно, и они входят в перечень обязательных гостиничных услуг, в связи с чем не приносит гостиничному предприятию дополнительного дохода. Дополнительные услуги – это услуги, которые направлены на удовлетворение потребностей гостей гостиницы, возникающих в процессе потребления основной услуги, преимущественно предлагаемые за отдельную плату.

Дополнительные услуги включают в себя:

- дополнительные услуги, представление которых является обязанностью гостиницы (вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, побудка к определенному времени);

- дополнительные услуги, оказываемые гостиницей за отдельную плату с согласия клиента. Эти условия закреплены в прейскуранте или ином письменном документе и доводятся до сведения всех проживающих в гостинице;

- дополнительные услуги, которые носят эксклюзивный характер. Услуги, входящие в этот вид дополнительных услуг, могут быть охарактеризованы как нетипичные. Порядок оказания этих услуг устанавливается соглашением сторон договора об оказании гостиничной услуги.

К бесплатным гостиничным услугам относятся вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции; побудка к определённому времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов. Для гостиниц со средним и высоким уровнем комфорта характерно наличие большого перечня дополнительных услуг: услуги питания, бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей и пр.), торговое обслуживание (сувенирные магазины, торговые автоматы; покупка и доставка цветов; продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции); экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков; организация продажи билетов в театры, на концерты и т.д.; транспортные услуги (трансфер, вызов такси, прокат автомобилей); спортивно-оздоровительные услуги (сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал и т.д.); бизнес-услуги (аренда залов переговоров, конференц-зала, услуги бизнес-центра и т.д.).

Перечень услуг определяется категорией и типом гостиничного предприятия, его месторасположением, а также контингентом потребителей. Кроме того, не все гостиницы обладают финансовыми возможностями и материально-техническими условиями для организации предоставления дополнительных услуг.

Гостиничная услуга характеризуется объективными и субъективными признаками, так как для обеспечения надлежащего качества гостиничной услуги необходима материальная база (освещение номеров, инфраструктура гостиницы) и качественное обслуживание персонала гостиницы для обеспечения пользования потребителем материальной базой организации и оказания дополнительных услуг.

Важной особенностью гостиничных услуг является оказание обязательных дополнительных услуг, даже в том случае, если они не приносят дополнительной прибыли, поскольку представляют собой составную часть продукта под названием «услуга гостиницы». При оформлении договора необходимо обязательно заранее оговаривать перечень услуг, которые будут входить в стоимость номера, а которые предоставляются за дополнительную плату. Работники гостиницы не имеют права без согласования с клиентом предоставлять дополнительные услуги за отдельную плату, которые не предусмотрены в договоре, а также заменять одни услуги другими.

Технология предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице включает в себя бронирование, заезд, который предусматривает регистрацию и размещение гостя в гостинице, проживание гостя в гостинице и обслуживание во время проживания.

В практической части бакалаврской работы нами была исследована система оказания дополнительных услуг в гостинице «Словакия», г. Саратов. Основными целевыми группами гостиницы «Словакия» являются: бизнес-клиенты, составляющие 60% от всей совокупности клиентов; 23% - семьи с детьми; 10% - приезжающие на гастроли артисты; 7% - туристы.

Анализ дополнительных услуг гостиницы «Словакия» показал, что в настоящее время гостиница «Словакия» обеспечена всей необходимой для категории «три звезды» инфраструктурой, и высокая оценка гостей позволяет сделать вывод, что процесс обслуживания осуществляется на достаточно высоком уровне. Также гостиница «Словакия» предоставляет широкий спектр платных и бесплатных дополнительных услуг. К бесплатным дополнительным

услугам можно отнести вызов скорой помощи, вызов такси, визовая поддержка, доставка номер корреспонденции и другие. К наиболее востребованным платным дополнительным услугам, можно отнести услуги по глажению одежды, прачечной и химчистки, услуги трансфера, а также услуги бизнес-центра.

Поскольку гостиница «Словакия» относится к группе крупных гостиниц делового туризма, основными ее конкурентами являются гостиницы, относящиеся к этой же категории, а именно две гостиничных сети: «Богемия» (гостиница «Богемия» на Вавилова) и «Астория» («Волга», «Олимпия», «Саратов»). Все выбранные гостиницы предоставляют 6 основных направлений в отношении дополнительных услуг: спа-услуги, услуги ресторана, услуги бизнес-центра, бытовые, развлекательные и торговые услуги.

Для изучения потребностей клиентов гостиницы «Словакия» было проведено анкетирование. Сроки проведения анкетирования: 2 недели, с 10.02.2024 г. по 24.02.2024 г. Участие в опросе приняло 60 человек. Основными методами сбора данных, необходимых для проведения анализа качества, стали анкетный метод и разработка опросного листа на платформе Google Forms. Для того, чтобы изучить потребности клиентов гостиницы была составлена анкета, на основании которой был проведен анализ. Анкета состоит из 7 вопросов, на которые клиенту гостиницы «Словакия» необходимо ответить. Гостям гостиницы «Словакия» необходимо было выбрать цель визита в г. Саратов, указать как часто останавливаются в гостинице, оценить гостиничный комплекс по нескольким критериям оценками «отлично», «нормально» или «удовлетворительно», а также выбрать из предложенного списка дополнительных услуг, услуги, которыми они желали бы воспользоваться. На основе анализа собранных данных, был сделан вывод, что у большинства клиентов сложилось положительное впечатление об уровне обслуживания в отеле. Большинство опрошиваемых (83,3%) отметили высокое качество номера. 63,3%, довольны процессом приема и регистрации

в гостинице. Среди услуг, которых не хватает потребителем, были отмечены спортивно-оздоровительные услуги, а также необходимость развлекательных услуг в ресторане.

В связи с этим в практической части бакалаврской работы был предложен проект по внедрению фитнес и SPA-услуг на без гостиницы.

Суть проекта: открытие фитнес и SPA-центра среднего ценового сегмента, расположенного в центральном районе г. Саратов. Цели создания фитнес и SPA-центра:

- повышение уровня обслуживания гостей гостиничного комплекса,
- привлечение клиентов в гостиничный комплекс и, как следствие, повышение загрузки номерного фонда,
- досуговая занятость гостей гостиницы.

Фитнес и SPA-центр будет называться «SlovakiaFit» и находиться на 1-ом этаже гостиницы с наличием отдельного входа. Специфика проекта по внедрению фитнес и SPA-услуг на без гостиницы «Словакия» заключается в наличии фитнес-зала с минимальным количеством силовых тренажеров и достаточным количеством кардиотренажеров, возможность приобретения персональной тренировки с сертифицированным тренером, а также SPA-центр с хамамом и бассейном.

Площадь проектируемой зоны составляет 100 м², где 70 м² - фитнес-зал, а 30 м² - SPA-зона. Дизайн будет разработан в стиле лофт. Режим работы фитнес и SPA-центра: ежедневно с 7:00 до 23:00, каждый понедельник – санитарный день до 16:00.

Посещение фитнес и SPA-центра оплачивается отдельно по желанию гостя. Оплата производится за стойкой приема и регистрации через администратора. Стоимость посещения SPA и фитнес-центра разовая: 1 посещение (до 3-х часов) – 1 000 рублей, абонемент «Дневной» (с 7:00 до 17:00) – 1 500 рублей, «Полный день» (с 7:00 до 23:00) – 2 000 руб. Гость также может приобрести персональную тренировку с тренером, сотрудничающего с гостиницей. Стоимость персональной тренировки – 1000 рублей/ час. Для

гостей, которые хотят приобрести абонемент на все время проживания или на несколько дней, будет действовать специальное предложение – скидка в размере 20%.

Для функционирования SPA-центра необходим ремонт помещения, приобретение бассейна и хамама. Для составления плана, закупки необходимого оборудования в SPA-зону можно обратиться в ведущую компанию по обустройству SPA-центра – НАМАМ-М. «Хамам-М» выполняет все проекты с учетом действующих в РФ стандартов, санитарных правил и норм. Оборудование и материалы имеют сертификаты качества. Стоимость хамама – 817 000 тыс.руб, стоимость бассейна составляет 1 400 000 тыс.руб.

Для оборудования фитнес-зала нужно закупить мебель, спортивный инвентарь, спортивные снаряды, а также предметы интерьера. СпортРес рассчитывает и закупает необходимое оборудование. Так, для фитнес-зала площадью 70 м² с минимальным количеством силовых тренажеров и наибольшим количеством кардиотренажеров оснащение «под ключ» составляет 1 559 800 руб., в данную стоимость входит оборудование и специальное напольное покрытие.

В качестве рекламы новой дополнительной услуги гостиницы «Словакия», как фитнес и SPA-центр «SlovakiaFit», будут применяться следующие элементы комплекса маркетинговых коммуникаций:

- афиша и информация стойке приема и размещения;
- активная и регулярная интернет-реклама на сайте гостиницы и у сервисов онлайн-бронирования;
- рассылка информационных писем о предоставляемой услуге постоянным клиентам гостиницы «Словакия»;
- специальные предложения;
- «сарафанный» маркетинг.

Нами был проведен расчет всех необходимых затрат (ремонт помещения, закупка оборудования, оплата труда персонала, расходы на продвижение) и представлена оценка эффективности проекта. Организацией

может быть получена положительная чистая современная стоимость будущих денежных потоков в размере 2504,18 тыс. рублей. Срок окупаемости проекта составит 2 года, а индекс рентабельности составляет 1,6.

Таким образом, возможность заниматься спортом в гостинице уже давно стала неотъемлемой частью гостиничного сервиса. В целом следует отметить, что проект фитнес и SPA-центра на базе гостиницы «Словакия» является целесообразным. Согласно анализу эффективности реализации данного проекта, предоставление такой дополнительной услуги как фитнес и SPA-центр, позволит увеличить эффективность деятельности гостиницы, повысив уровень прибыли. Для клиентов гостиницы «Словакия», которые не хотят прекращать занятия спортом даже во время пребывания в гостинице, реализация предложенного проекта будет весьма актуальной. Реализация проекта фитнес и SPA-центра поможет повысить престиж гостиницы среди жителей и гостей города.

Заключение

В результате проведенного исследования мы пришли к выводу, что в настоящее время наиболее конкурентоспособными гостиничными комплексами оказываются те, которые ориентированы на потребности и пожелания клиента. Понимание значимости влияния качества не только основных, но и дополнительных услуг проживания на формирование лояльного отношения гостя к предприятию дает конкурентное преимущество гостинице и способствует формированию постоянной клиентской базы. В условиях современного состояния рынка гостиничных услуг разработка мероприятий по внедрению дополнительных услуг является важным направлением.

На сегодняшний день, индустрия гостеприимства – это не только мощная система туристского центра, но и важная составляющая экономики туризма. Для того, чтобы индустрия гостеприимства развивалась в полную меру, необходимо использовать различные технологии, для обеспечения максимального комфорта гостя. Технология предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице включает в себя бронирование, заезд, который предусматривает регистрацию и размещение гостя в гостинице, проживание гостя в гостинице и обслуживание во время проживания.

Анализ основных направлений развития деятельности услуг в гостиницах России показал, что перечень и разнообразие дополнительных услуг за отдельную плату определяется звездностью гостиницы: чем выше категория, тем больше услуг оказывает гостиница.

В практической части работы была проанализирована деятельность гостиницы «Словакия», которая предлагает большой выбор вариантов размещения и широкий спектр платных и бесплатных дополнительных услуг. К бесплатным услугам, оказываемые в гостинице «Словакия», можно отнести вызов скорой помощи, предоставление аптечки, побудка к определённом времени, вызов такси, охраняемая парковка и другие. Гостиница «Словакия» оказывает и платные дополнительные услуги: услуги прачечной/химчистки,

услуги по глажению одежды, бизнес-услуги, транспортные услуги, к которым можно отнести трансфер, крытый гараж, автомобильная мойка, SPA-услуги, услуги питания.

Анализ конкурентного положения гостиницы «Словакия» показал, гостиница имеет большое число преимуществ на ряду с другими гостиницами Саратова и уже довольно прочно зарекомендовала себя на рынке гостеприимства. Однако, проведенное нами исследование позволило сделать вывод о том, что клиенты гостиницы отмечают небольшое разнообразие платных дополнительных услуг.

В связи с небольшим ассортиментом дополнительных услуг и повышенным уровнем конкуренции на рынке, гостинице «Словакия» был предложен проект по внедрению фитнес и SPA-услуг на базе гостиницы. Они будут оказываться в специально оборудованных помещениях на первом этаже гостиницы. Услуги фитнес и SPA-центр «SlovakiaFit» предназначены только для гостей гостиницы «Словакия». Посещение фитнес и SPA-центра оплачивается отдельно по желанию гостя. Общая сумма затрат на реализацию проекта составит 7576800 руб. Согласно проведенным расчетам, проект является рентабельным, инвестиционно привлекательным и экономически выгодным. Внедрение дополнительных услуг на базе гостиницы «Словакия» позволит привлечь новых клиентов, а также сделать гостиницу конкурентоспособным участником рынка и, кроме этого, позволит занять более высокую нишу на рынке.

Таким образом, предоставление отелем дополнительных услуг клиентам в настоящее время становится практической необходимостью. Различные опросы и исследования демонстрируют высокий спрос на сервис дополнительных услуг, что является следствием изменений потребностей и интересов потребителей.