

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 средство повышения  
конкурентоспособности гостиницы (на примере базы отдыха ООО  
«Хвалынская жемчужина», Саратовская область)**

АВТОРЕФЕРАТ НА БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

студентки 4 курса, 431 группы  
направление подготовки 43.03.01 «Сервис»  
Института истории и международных отношений  
**Сергеевой Елены Игоревны**

Научный руководитель:

Доцент, к.с.н.

\_\_\_\_\_ М.С. Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_ Т.В. Черевичко

Саратов 2023

**Введение. Актуальность темы.** На рынке гостиничного бизнеса всё больше растёт конкуренция и гостиницы вынуждены искать новые способы привлечения клиентов и удержания их. Чтобы быть успешным на современном гостиничном рынке, гостиничному предприятию недостаточно выполнять свои стандартные функции. Внедрение дополнительных услуг становится одним из наиболее эффективных способов повышения конкурентоспособности гостиницы.

Дополнительные услуги могут быть различными: от бассейнов и спортивных залов до проведения различных развлекательных программ аниматорами. Большинство клиентов ожидают получить дополнительные услуги от отеля, в котором они остановились. Отель, предоставляющий дополнительные услуги, помимо основных, может привлечь больше клиентов. Если гостиница не предоставляет таких услуг, то она может потерять клиентов. К тому же, добавление дополнительных услуг может повысить уровень удовлетворенности гостей и создать у них положительные впечатления об отеле. Удовлетворенный гость, скорее всего, вернется в этот отель в следующий раз и порекомендует его своим друзьям и знакомым.

Таким образом, внедрение дополнительных услуг в гостиницах является важным фактором для повышения конкурентоспособности гостиницы. Это не только привлекает больше клиентов и позволяет получать дополнительный доход от оказанной услуги, но и удерживает клиентов, создает у них положительные впечатления о гостинице, тем самым повышая конкурентоспособность отеля на рынке гостиничных услуг.

**Теоретические основания бакалаврской работы** основаны на трудах А. Д. Бурыкина, Л. Л. Духовной, Е. Ю. Никольской, В. С. Дьячковой, В. П. Вершинина, А. Б. Ефимова, Е. Э. Удовика, Р. В. Костенко, Д. С. Кузнецовой, Ю. А. Рахимзяновой, П. И. Казанцевой, Н. В. Шевцовой, А. Д. Бурыкина, В. А. Кваша, Д. П. Жумабаевой, С. В. Плеханова, Т. Г. Философовой, В. А. Быкова, О. Ю. Крамлиха, О. А. Лапшовой, Л. Т. Киященко, М. А. Ехиной, И. О. Максимовой, Е. В. Шестаковой, И. С. Меркулова, Л. А. Кострюкова, А. Ю.

Дабишева.

**Целью бакалаврской работы** является исследование специфики внедрения дополнительных услуг как средство повышения конкурентоспособности гостиницы, а также проектирование дополнительной услуги для базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Изучить теоретические основы дополнительных услуг как средство повышения конкурентоспособности гостиницы;
2. Проанализировать сущность, содержание и виды дополнительных услуг в гостинице;
3. Рассмотреть методы оценки конкурентоспособности современной гостиницы;
4. Провести исследование оснований конкурентоспособности базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина»;
5. Дать общую характеристику предприятия;
6. Провести анализ спроса и предложений на дополнительные услуги базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина»;
7. Разработать мероприятия по внедрению дополнительных услуг для базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина»;
8. Оценить эффективность разрабатываемых мероприятий;
9. Рассмотреть риски и бюджет проекта.

**Объект бакалаврской работы** – база отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

**Предмет бакалаврской работы** – дополнительные услуги как средство повышения конкурентоспособности гостиницы.

**Эмпирическая база бакалаврской работы** включает в себя следующие методы:

- исследование организации ООО «Хвалынская жемчужина»;
- сравнительный анализ дополнительных услуг гостиниц-конкурентов гостиничного комплекса ИП Наумова Е.С. «Хвалынь», ООО парк-отель

«Хвалынский»;

- многоугольник конкурентоспособности гостиничного комплекса ИП Наумова Е.С. «Хвалынь», ООО парк-отель «Хвалынский», ООО «Хвалынская жемчужина»;

- исследование отзывов гостей о гостинице (№ 39 отзывов);

- анкетирование гостей ООО «Хвалынская жемчужина» (№ 43) с целью выявления желаемых дополнительных услуг;

- SWOT-анализ организации ООО «Хвалынская жемчужина».

**Практическая значимость исследования** заключается в разработке проекта дополнительных услуг для базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина», Саратовская область.

**Структура работы.** Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложения. Структура работы определена задачами исследования.

Первая глава посвящена теоретическому обоснованию внедрения дополнительных услуг как средство повышения конкурентоспособности гостиницы: проведен анализ сущности, содержания и видов дополнительных услуг в гостинице; изучены технологии и методы конкурентоспособности современной гостиницы. Во второй главе дается характеристика предприятия базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина», проводится анализ спроса и предложений на дополнительные услуги базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина» с помощью исследования отзывов гостей, анкетирования гостей и сравнительного конкурентного анализа с гостиничным комплексом «Хвалынь» и Парком-отелем «Хвалынский». Третья глава содержит разработку мероприятий по внедрению дополнительных услуг базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

## Основное содержание бакалаврской работы

Услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг<sup>1</sup>. Гостиничные услуги - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами<sup>2</sup>.

Услуги в гостинице делятся на основные и дополнительные. Принято считать, что к основным услугам в гостинице относятся размещение и питание. Повышенный интерес вызывают именно дополнительные услуги, выделяющие данную гостиницу из ряда других и влияющих на конкурентоспособность гостиницы. Дополнительные услуги могут оказываться самой гостиницей, так и силами сторонних организаций. Дополнительные услуги делятся на бытовые, корпоративные, транспортные, справочно-информационные, технические и развлекательные услуги. Существует список дополнительных услуг, которые должны быть предоставлены гостю на безвозмездной основе – это вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, побудка гостя и т.п.

Перечень дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории. В мире существует более 30 систем классификаций гостиниц. В России до 1994 года гостиницы классифицировались по разрядам, в 1994 году была введена звёздная система классификации средств размещения. Классификация гостиниц обязательна и предусматривает 6 категорий гостиниц: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд». Новые дополнительные услуги играют огромную

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. - М.: Стандартинформ, 2020. -7 с.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

роль в работе гостиницы и обладают рядом преимуществ, среди которых рост доходности, создание лояльности клиентов и повышение конкурентоспособности гостиницы.

В экономической литературе нет единого определения конкурентоспособности, которое бы полностью отразило суть этого понятия, каждый автор уделяет внимание разным аспектам этого понятия.

Конкурентоспособность - свойство товара, услуги, субъекта рыночных отношений выступать на рынке наравне с присутствующими там аналогичными товарами, услугами или конкурирующими субъектами рыночных отношений (М. Портер)<sup>3</sup>.

Также в работе выделены группы факторов, влияющие на конкурентоспособность предприятия:

Внешняя группа факторов, которые именуется макросредой гостиничного предприятия, формируется извне и не связана с деятельностью отеля. Она включает в себя политические, экономические, географические, демографические, культурные, научно-технические факторы, которые определяют микросреду предприятия, так как именно внутри внешней среды гостиница продаёт свои услуги и осуществляет деятельность.

Внутренние факторы – микросреда гостиничного предприятия, потому что конкурентное преимущество гостиницы определяет именно она. К ним относятся факторы, характеризующие предприятие (кадровый потенциал, финансовое состояние, репутация гостиницы и т.п.), услугу (цена услуги, категория гостиницы, состояние номерного фонда и т.п.), обслуживание (этика и культура обслуживания, соблюдение стандартов обслуживания и т.п.) и маркетинг (ценовая, сбытовая политика, брендинг территории, имидж гостиницы).

В специальной литературе рассматривается большое количество методов,

---

<sup>3</sup> Философова Т.Г., Быков В.А. Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Менеджмент», «Экономика». — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - С. 8.

с помощью которых можно оценить конкурентоспособность гостиницы:

- Экспертный метод, основанный на мнении высококвалифицированных специалистов-экспертов;

- Метод 5 сил М. Портера, в котором анализ проводится по пяти силам конкуренции: существующие конкуренты, новые конкуренты, поставщики, потребители, альтернативные товары и услуги.

- Расчетный метод, определяющий долю рынка и коэффициент конкурентоспособности;

- Методика 4P, основанная на сравнительном анализе гостиницы и предприятия - конкурента по факторам: Product (продукт), Price (цена), Promotion (продвижение на рынке), Place (место реализации услуг);

- SWOT-анализ состоит в рассмотрении деятельности предприятия по 4 параметрам: сильные и слабые стороны внутренней среды, возможности и угрозы внешней среды предприятия;

- Многоугольник конкурентоспособности позволяет предприятию графически представить достоинства и недостатки на основе заданных показателей.

Важно отметить, что не существует единственного или универсального метода для оценки конкурентоспособности. Гостиницы выбирают подходящий метод, исходя из своих целей и возможностей. Используя различные методы, предприятие может провести всесторонний анализ.

На основе всех вышеизложенных факторов конкурентных преимуществ гостиничного бизнеса и проведенных методов оценки конкурентоспособности выбирается наиболее приемлемая стратегия повышения конкурентоспособности: стратегия «проникновения на рынок» (увеличение доли продаж), «развития рынка» (поиск новых каналов сбыта), «развития продукта» (улучшение качества), «диверсификации» (производство новых видов продукции совместно с ранее производимыми), «стратегия сокращения» (сокращение объемов производства и переквалификация предприятия на новый вид продукции).

Таким образом, можно сделать вывод о том, что теоретические основы дополнительных услуг как средства повышения конкурентоспособности гостиницы — комплексное многогранное понятие, которому присущи, с одной стороны, дополнительные услуги, которые зависят от категории гостиницы, а с другой стороны, методы оценки конкурентоспособности, которые следует применять в комплексе.

В практической части проведено исследование оснований конкурентоспособности базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

База отдыха ООО «Хвалынская жемчужина» расположена в Саратовской области, в городе Хвалынске, на улице Российской Республики, д. 1Л. В гостинице ООО «Хвалынская жемчужина» действует довольно простая организационная структура управления – это линейная структура. «Хвалынская жемчужина» - гостиница, которая имеет четыре звезды и располагается на огромной живописной территории вдали от центра города рядом с рекой Волгой. Гостиница имеет два корпуса, рядом с главным корпусом гостиницы находится прачечная. Первый и второй корпус разделяет открытый бассейн. Гостиница предлагает своим гостям номера I категории (стандарт), джуниор сюит, номера люкс и апартаменты. Номерной фонд – 22 номера.

Так, основными услугами гостиницы ООО «Хвалынская жемчужина» являются проживание и питание, а перечень дополнительных услуг гостиницы можно разделить по способу предоставления (бесплатная или платная основа):

- Бесплатная основа: круглосуточная связь со службой приема; вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции; утрення побудка (по просьбе); поднос багажа по просьбе; ежедневная уборка горничной номера; ежедневная заправка постелей; ежедневная смена использованных полотенец; смена постельного белья (1 раз в 2 дня); предоставление кипятка; глажение; предоставление утюга, гладильной доски; мелкий ремонт одежды, автомат для чистки обуви, туристская информация в службе приема и размещения (в холле гостиницы); wi-fi, бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные



мероприятия (в том числе с помощью интернет-сервисов), парковка, зона барбекю, детская площадка, площадка для пляжного волейбола.

- Платная основа: банкетный зал; баня «Русская»; предоставление банных принадлежностей; посещение бассейна (проживающим бесплатно); бильярд; прокат велосипедов; вызов такси.

Стоит сказать, что по требованиям гостиница ООО «Хвалынская жемчужина» имеет все необходимые услуги, которые должны предоставляться четырехзвездочными базами отдыха с количеством номеров 50 и менее, кроме услуги экскурсий, однако база отдыха набрала необходимые баллы при прохождении обязательной классификации, после чего ей была присвоена соответствующая категория четыре звезды.

Сравнение базы отдыха с конкурентами показало, что ООО «Хвалынская жемчужина» сильно уступает конкурентам по ассортименту дополнительных услуг. Построение многоугольника конкурентоспособности позволило выявить низкие показатели, в направлении которых необходимо развиваться базе отдыха ООО «Хвалынская жемчужина». Анализ отзывов помог выявить недостатки и положительные стороны гостиницы, на которые обращают внимание гости. Проведение анкетирования показало, что большинству гостей важно наличие развлекательных мероприятий, SPA-процедур, экскурсий. Матрица SWOT позволила наметить пути повышения конкурентоспособности гостиницы посредством сильных сторон и возможностей ООО «Хвалынская жемчужина», а также показала способы снижения воздействия слабых сторон и угроз на деятельность компании.

«Хвалынская жемчужина» — это гостиница, которая предлагает проживание на живописной территории в уютных номерах, однако в ходе исследований нами была выявлена проблема нехватки дополнительных услуг, направленных на досуг гостей. Конкуренты предлагают гостям намного больше возможностей, начиная от СПА-услуг и фитнес-центров, заканчивая различными экскурсиями и развлекательными программами для взрослых и детей.

В такой ситуации необходимо решать проблему и обеспечить гостям

больше возможностей для отдыха и развлечений. Это может быть достигнуто через внедрение новых дополнительных удобств в гостинице, например, с помощью партнерства с компаниями, которые предоставляют подобные услуги.

Важно продумать все детали и убедиться, что дополнительные услуги соответствуют уровню гостиницы и оправдывают свою стоимость.

Решение проблемы недостатка дополнительных услуг в гостинице «Хвалынская жемчужина» поможет увеличить ее привлекательность для гостей и повысить конкурентоспособность на рынке гостиничных услуг.

Для решения данной проблемы были разработаны рекомендации, цель которых состоит в разработке и внедрении дополнительных услуг для базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина», которые позволят повысить конкурентоспособность гостиницы:

1. Внедрить проведение развлекательных мероприятий на базе отдыха ООО «Хвалынская жемчужина»:

2. Внедрить услугу SPA-процедуры;

3. Внедрить экскурсионные услуги;

4. Довести до потребителей информацию о новых дополнительных услугах на базе отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

Проведение указанных мер поспособствует увеличению выручки базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина» на 35%, что равняется 3 189 200 рублей. Эффект предложенных мероприятий - 1 331 803 рублей, эффективность проекта равняется 72%, а окупаемость вложенных средств составит 1,4 года. Социальная эффективность проекта заключается в появлении новых рабочих мест, увеличении лояльности и продолжительности пребывания гостей, укреплении высокой категории гостиницы, повышении культурного развития, появлении новых конкурентных преимуществ, что в целом приведет к повышению конкурентоспособности базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

**Заключение.** Итак, проведенный анализ внедрения дополнительных услуг как средство повышения конкурентоспособности гостиницы (на примере базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина»), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

Теоретический анализ показал, что на конкурентоспособность предприятия влияют различные группы факторов, которые обязательно следует анализировать, чтобы понимать, какие из факторов оказывают наиболее сильное влияние на предприятие. Оценить конкурентоспособность гостиницы и выявить направления роста помогают различные методы, которые следует применять комплексно для всестороннего анализа организации.

На наш взгляд, внедрение дополнительных услуг становится одним из наиболее эффективных способов повышения конкурентоспособности гостиницы. Наличие широкого ассортимента дополнительных услуг в гостинице помогает предприятию выделяться среди аналогичных компаний, и заставляет гостей выбирать такую гостиницу снова и снова, ведь основные услуги гостиницы давно воспринимаются гостями как само собой разумеющееся, а повышенный интерес вызывают именно дополнительные услуги отеля.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Нами были проведены исследование деятельности ООО «Хвалынская жемчужина»; сравнительный анализ дополнительных услуг гостиниц-конкурентов гостиничного комплекса ИП Наумова Е.С. «Хвалынь», ООО парк-отель «Хвалынский»; многоугольник конкурентоспособности гостиничного комплекса ИП Наумова Е.С. «Хвалынь», ООО парк-отель «Хвалынский», ООО «Хвалынская жемчужина»; исследование отзывов гостей о гостинице; анкетирование гостей ООО «Хвалынская жемчужина» с целью выявления желаемых дополнительных услуг; SWOT-анализ организации ООО «Хвалынская жемчужина».

Результат исследования деятельности базы отдыха ООО «Хвалынская Жемчужина» показал, что гостиница действует с 15 августа 2014 года, имеет категорию четыре звезды и управляется посредством линейной организационной

структуры. База отдыха имеет номерной фонд в размере 22 номеров, который сформирован за счёт номеров первой категории, джуниор сьют, люкс и апартаментов. Стоит сказать, что по требованиям гостиница ООО «Хвалынская жемчужина» имеет все необходимые дополнительные услуги, которые должны предоставляться четырехзвездочными базами отдыха с количеством номеров 50 и менее, кроме услуги экскурсий, однако база отдыха набрала необходимые баллы при прохождении обязательной классификации, после чего ей была присвоена соответствующая категория.

Сравнительный анализ дополнительных услуг гостиниц-конкурентов гостиничного комплекса ИП Наумова Е.С. «Хвалынь», ООО парк-отель «Хвалынский» показал, что конкуренты значительно превосходят ООО «Хвалынская жемчужина» по ассортименту дополнительных услуг, что негативно сказывается на конкурентоспособность гостиницы.

Многоугольник конкурентоспособности гостиничного комплекса ИП Наумова Е.С. «Хвалынь», ООО парк-отель «Хвалынский», ООО «Хвалынская жемчужина» показал, что лидером по конкурентоспособности стала гостиница «Хвалынь», чуть хуже себя показал парк-отель «Хвалынский», и замыкает данный список база отдыха «Хвалынская жемчужина». Наиболее низкие конкурентные позиции ООО «Хвалынская жемчужина» наблюдаются в части рекламной деятельности, имиджа, питания и ассортимента дополнительных услуг. В результате уровень удовлетворенности гостей оказывается ниже желаемого. Гостинице ООО «Хвалынская жемчужина» следует сфокусироваться в этих направлениях для улучшения конкурентоспособности. В то же время по такому показателю, как уровень цен ООО «Хвалынская жемчужина» превосходит своих конкурентов, что является преимуществом анализируемой нами гостиницы.

Исследование отзывов гостей о гостинице ООО «Хвалынская жемчужина» показало, что большинство гостей позитивно отзывались о бассейне с гидромассажем на территории гостиницы «Хвалынская жемчужина», который разделён на детскую и взрослую зоны. Положительное впечатление на гостей

произвело посещение русской бани. Кроме того, гости отмечали наличие бильярда, детской игровой площадки, волейбольной площадки на территории гостиницы и предоставление проката велосипедов. Что касается минусов, то, несмотря на имеющиеся дополнительные услуги, гости ощущали нехватку развлечений в гостиничном комплексе «Хвалынская жемчужина». Если в летний период основным развлечением гостей было посещение бассейна, то в остальное время года досуга как такового в гостинице не было. Нехватка дополнительных услуг в гостинице, имеющей высокую категорию в 4 звезды, вызывает некоторые противоречия у гостей, которые останавливались в отеле «Хвалынская жемчужина», что портит впечатление потребителей.

Анкетирование гостей ООО «Хвалынская жемчужина» позволило выявить эффективные дополнительные услуги, необходимые большему количеству гостей отеля. Наиболее важными для большинства опрошенных стали такие услуги, как проведение развлекательных мероприятий, SPA-процедуры, экскурсии.

SWOT-анализ организации ООО «Хвалынская жемчужина» показал ряд недостатков, сильно сказывающихся на конкурентоспособность гостиницы, а также указал на наличие у ООО «Хвалынская жемчужина» сильных сторон и возможностей для развития. Основными направлениями, способствующими развитию ООО «Хвалынская жемчужина» стали: заключение сотрудничества с Хвалынским городским дворцом культуры; партнерство с экскурсоводом; использование гибкого ценообразования для повышения лояльности потребителей и снижения влияния низкой платёжеспособности; совершенствование обслуживания и расширения ассортимента предоставляемых услуг, использование территории гостиничного комплекса для проведения развлекательных мероприятий, что способствует привлечению дополнительных потенциальных групп потребителей гостиничных услуг и укреплению высокой категории базы отдыха. На основе проведенного анализа оптимальной стратегией для повышения конкурентоспособности гостиницы ООО «Хвалынская жемчужина» является стратегия диверсификации бизнеса,

направленная на производство новых услуг, которые позволят компании быть менее зависимой от непредсказуемой внешней среды.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема – нехватка дополнительных услуг, направленных на досуг гостей. Конкуренты предлагают гостям намного больше возможностей, начиная от СПА-услуг и фитнес-центров, заканчивая различными экскурсиями и развлекательными программами для взрослых и детей. В такой ситуации необходимо решать проблему и обеспечить гостям больше возможностей для отдыха и развлечений. Это может быть достигнуто через внедрение новых дополнительных удобств в гостинице, например, с помощью партнерства с компаниями, которые предоставляют подобные услуги.

Для решения данной проблемы были разработаны **рекомендации**, цель которых состоит в разработке и внедрении дополнительных услуг для базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина», которые позволят повысить конкурентоспособность гостиницы:

1. Внедрить проведение развлекательных мероприятий на базе отдыха ООО «Хвалынская жемчужина»;
2. Внедрить услугу SPA-процедуры;
3. Внедрить экскурсионные услуги;
4. Довести до потребителей информацию о новых дополнительных услугах на базе отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

Бюджет проекта составляет 1 857 397 рублей. Проведение мероприятий проекта будет иметь социальную эффективность, которая заключается в появлении новых рабочих мест, увеличении лояльности и продолжительности пребывания гостей, укреплении высокой категории гостиницы, повышении культурного развития, появлении новых конкурентных преимуществ, что в целом приведет к повышению конкурентоспособности базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

Проведение указанных мер поспособствует увеличению выручки базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина» на 35%, что равняется 3 189 200 рублей.

Эффект предложенных мероприятий - 1 331 803 рублей, эффективность проекта равняется 72%, а окупаемость вложенных средств составит 1,4 года.

Внедрение дополнительных услуг в гостиницах является важным фактором для повышения конкурентоспособности гостиницы. Это не только привлекает больше клиентов и позволяет получать дополнительный доход от оказанной услуги, но и удерживает клиентов, создает у них положительные впечатления о гостинице, тем самым повышая конкурентоспособность отеля на рынке гостиничных услуг.