

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование деятельности по повышению качества
предоставляемых дополнительных услуг в гостиничном бизнесе**

(на примере гостиницы «Жемчужина», г. Саратов)

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса, 431 группы

направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Тарасовой Анастасии Алексеевны

Научный руководитель:

Доцент, к.с.н.

М.С. Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

Т.В. Черевичко

Саратов 2023

Введение. Актуальность темы исследования обусловлена тем, что современное гостиничное предприятие играет важную роль в социальной сфере страны и способствует удовлетворению как первостепенных потребностей отдыхающих в проживании и питании, так и в эмоциональном комфорте.

Современная индустрия туризма завязана на гостиничных предприятиях. Они являются составной частью сферы услуг. Предоставление этих услуг положительно отражается на финансово-экономической деятельности страны. На сегодняшний день мировой рынок гостиничной индустрии огромен. В частности, гостиницы предлагаются в различных категориях, с большим ассортиментом услуг, с разной ценовой политикой. Из-за такого разнообразия в гостиничной индустрии высокая конкуренция. Предприятию надо быть в чем-то оригинальным, своеобразным, качественным, чтобы потребитель выбрал именно его.

Гостиница является коммерческим предприятием, то есть основная цель которого – получение прибыли. Логично, что прибыль здесь будет зависеть от объемов реализации услуг, которые каждое предприятие стремится увеличить. Но и здесь вступает в силу жесткая рыночная конкуренция, которая, несомненно, является основным механизмом рынка.

Внедрение дополнительных услуг на предприятии гостиничной отрасли повысит интерес потребителей к нему, а это в свою очередь приведет к повышению прибыли и хорошей устойчивой позиции на рынке. Проблема внедрения дополнительных услуг является достаточно важной, так как отсутствие ассортимента таких услуг будет сказываться на снижении конкурентоспособности и финансовом состоянии предприятия.

Также мероприятия по внедрению дополнительных услуг в гостинице дают возможность гостиничному предприятию не только получать дополнительный доход от оказанной услуги, но и повысить уровень сервиса в отеле, тем самым привлечь новых потенциальных гостей.

Теоретические основания бакалаврской работы М.С. Абрютина,

Н.А. Зайцева, И.А. Перминова, А.В. Сорокина, В.А.Квартальнов, Ф. Котлер, К. Браймер, М. Палли и многие другие в своих работах основное внимание уделяли характеристикам услуг в сфере гостеприимства.

Целью бакалаврской работы является исследование особенности совершенствования качества дополнительных услуг в гостиничном бизнесе, а также разработка проекта, направленного на повышение качества дополнительных услуг гостиницы «Жемчужина».

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

1. Изучить особенности предоставления дополнительных услуг в гостиничном бизнесе;
2. Изучить методы и технологии обеспечения оценки качества обслуживания в гостиницах;
3. Исследовать организационно-экономическую характеристику организации «Жемчужина»;
4. Провести анализ обеспечения и оценку качества обслуживания в гостинице «Жемчужина»;
5. Разработать проект мероприятий, направленный на повышение качества дополнительных услуг в гостинице «Жемчужина»;

Объект бакалаврской работы – гостиница «Жемчужина», г. Саратов.

Предмет бакалаврской работы – управление качеством предоставляемых дополнительных услуг в гостинице «Жемчужина».

Эмпирическая база бакалаврской работы включает в себя следующие методы:

- исследование деятельности гостиницы «Жемчужина» методом наблюдения и анализа документов;
- опрос клиентов гостиницы «Жемчужина» (100 чел.) на предмет удовлетворенности качеством обслуживания;
- анализ конкурентов с целью выявления потребностей и

предпочтений клиентов;

- SWOT- анализ гостиничного комплекса ООО «Жемчужина».

Практическая значимость исследования заключается в разработке проекта, направленного на повышение качества предоставляемых дополнительных услуг в гостинице «Жемчужина», г. Саратов.

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

Первая глава посвящена теоретическим основам исследования качества дополнительных гостиничных услуг: изучены особенности предоставления дополнительных услуг в гостиничном бизнесе; рассмотрены проблемы обеспечения и оценки качества обслуживания в гостиницах. Во второй главе проводится исследование качества предоставляемых дополнительных услуг в гостинице «Жемчужина»: дается организационно-экономическая характеристика организации; проводится анализ обеспечения и оценка качества обслуживания в гостинице «Жемчужина». Третья глава содержит разработку проекта по повышению качества дополнительных услуг в гостинице «Жемчужина».

Основное содержание бакалаврской работы

Кроме обязательных и бесплатных услуг, средства размещения предоставляют большой ассортимент дополнительных услуг, которые должны соответствовать требованиям присвоенной средства размещения категории. Далеко не в каждом средстве размещения есть вариант создать домашний сервис для посетителей и обеспечить гостей большим списком услуг. Однако все средства размещения обязаны стремиться к этому, для того чтобы комплекс услуг полностью соответствовал запросам посетителей.

Гостиничная услуга – это комплекс действий персонала по предоставлению гостям, пребывающим за пределами своего места жительства, комфортных условий для кратковременного или длительного проживания.

Гостиничные услуги бывают основные, дополнительные платные и дополнительные бесплатные. К основным услугам относятся проживание и питание. Оформление проживающих в гостинице и уезжающих из неё производится круглосуточно. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Кроме обязательных и бесплатных дополнительных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно.

Среди платных дополнительных услуг наиболее распространены:

- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- вызов такси;
- прокат автомобилей;
- заказ мест в ресторанах города;
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- ремонт обуви;
- ремонт, химчистка и глажение одежды;
- пользование сауной;
- услуги парикмахерской;
- аренда конференц-зала, залов переговоров;
- услуги бизнес-центра;
- экскурсионное обслуживание;
- заказ услуг гидов-переводчиков.

Качество предоставления гостиничных услуг — важнейший фактор потребительской привлекательности и первоочередная задача, которая стоит перед коммерческим предприятием. На сегодняшний день сложилась определенная система методов оценки качества гостиничных услуг: анкетирование, OSAI, «Тайный гость» и другие.

Методика «Тайный гость» – первый шаг к улучшению качества сервиса. Задачей тайного гостя является выявление наиболее уязвимых мест в сервисе отеля – от состояния номерного фонда и внешней атрибутики до уровня профессионализма, и инициативности персонала в общении с гостем. В качестве тайного гостя в отель направляется квалифицированный эксперт с большим практическим опытом.

Повсеместное распространение цифровизации затронуло и гостиничную деятельность. На данный момент, чтобы проверить оценку качества услуг, предоставляемых гостиницей вполне достаточно зайти на сайт отзывов. Оснащение камерами номеров и других помещений гостиницы, помогает контролировать весь процесс деятельности, не

появляясь непосредственно в гостинице.

К основным видам деятельности гостиницы «Жемчужина» относятся: организация и реализация комплекса гостиничных услуг физическим и юридическим лицам комфортабельность в области бизнеса, туризма, развлечения и отдыха. Основными клиентами являются как юридические, так и физические лица, проживающие не только на территории РФ, но и за её пределами. Также целями гостиничного предприятия являются: сохранить лидерство на рынке; приобрести репутацию лучшей гостиницы; ввести новые стандарты обслуживания.

В гостинице имеется широкий ассортимент гостиничных номеров. Гостиница «Жемчужина» имеет линейную организационную структуру управления. В гостинице развиты связи с деловыми партнерами, развиты маркетинговые инструменты управления.

Было проведено исследование деятельности гостиницы «Жемчужина», проведен опрос среди клиентов гостиницы, а также был проведен сравнительный конкурентный анализ с предприятиями «Богемия» и «Онегин». Главной рекомендацией от гостей для гостиницы является разработка и введение в эксплуатацию информационной папки в номера и наличие индивидуальных банных халатов.

На основе всего вышесказанного можно сделать вывод, что в целом клиенты гостиницы удовлетворены заявленным требованиям, однако требуется расширение спектра дополнительных услуг и повышение их качества.

Для улучшения качества предоставляемых дополнительных услуг гостиничному комплексу «Жемчужина» был предложен проект по разработке системы сканирования QR-кодов для заказа еды.

Эффективность мероприятий состоит в следующем:

- требуется меньше официантов;
- создать QR меню дешевле, чем отпечатать;
- внедряются заказы на вынос;

- собирается информация о клиентах;
- в системе видны количество заказов, структура продаж, популярные блюда, данные для оптимизации количества персонала, маршруты доставки.

Проект является экономически выгодным и позволит занять предприятию выгодную позицию на рынке среди конкурентов и привлечь большое количество потребителей.

Заключение. Итак, проведенный анализ совершенствование деятельности по повышению качества предоставляемых дополнительных услуг в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы «Жемчужина» г. Саратов), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

Теоретический анализ показал, что в настоящее время дополнительные услуги приобретают все большее значение в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия. Наличие дополнительных услуг в гостинице отражает уровень сервиса и привлекает тех постояльцев, на которых они ориентированы.

На наш взгляд, дополнительные услуги имеют высокие темпы развития и приносят существенные доходы тем гостиницам, где им уделяется достаточно большое внимание.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Нами были проведены исследование деятельности гостиницы «Жемчужина», проведен опрос среди клиентов гостиницы, а также был проведен сравнительный конкурентный анализ с предприятиями «Богемия» и «Онегин».

Результат анализа деятельности гостиницы «Жемчужина» показал, что деятельность предприятия можно оценить, как удовлетворительную. Гостиница имеет линейную организационную структуру управления. В гостинице развиты связи с деловыми партнерами, развиты маркетинговые инструменты управления.

Проведенное анкетирование среди клиентов гостиницы «Жемчужина» показало, что гостиница в целом удовлетворяет потребителям и отвечает их заявленным требованиям. Но в гостинице не хватает папки с информацией о ресторанах и развлечениях.

Сравнительный анализ конкурентов показал, что гостиница «Жемчужина» находится в очень выгодном месте города, где развита инфраструктура. Это большое преимущество для гостиничного

предприятия. По размеру номерного фонда гостиница «Жемчужина» находится в более выгодном положении. Дополнительные услуги оказываются в равном объеме.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема - требуется расширение спектра дополнительных услуг и повышение их качества.

Для решения данной проблемы были разработаны рекомендации, цель которых состоит в совершенствовании деятельности по повышению качества предоставляемых дополнительных услуг в гостинице «Жемчужина», которые включают в себя разработку системы сканирования QR-кодов для заказа еды.

Далее приведены параметры будущего проекта. Будет закуплено такое оборудование, как браслеты, кнопки, смартфоны в количестве 3, 10, 3 шт соответственно. Будет распечатана инструкция и сами QR-коды. Установка всех систем может занять около двух дней, а их подготовка около месяца. В итоге получается экономия времени и средств по сравнению с более сложными технологиями требующими больше затрат сил, времени и средств на их поиск, транспортировку и установку.

Для осуществления проекта по разработке системы сканирования QR-кодов для заказа еды понадобятся затраты в размере 155 000 рублей. Финансирование будет осуществляться за счёт собственных средств гостиницы.

Проект является экономически выгодным и позволит занять предприятию выгодную позицию на рынке среди конкурентов и привлечь большое количество потребителей. Грамотный подход и верная тактика при организации данного проекта помогут гостиничному комплексу «Жемчужина» в разы увеличить свою прибыль и престиж среди туристов и жителей города.