

Нуждина Марина Владимировна

старший преподаватель

ГБОУ ВО «Нижегородский государственный

инженерно-экономический университет»

г. Княгинино, Нижегородская область

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ НА ПРЕДПРИЯТИИ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

***Аннотация:** предприятия гостиничного типа занимает особую роль в сфере гостеприимства и способствует удовлетворению потребностей гостей в проживании и питании. Гостиничные предприятия являются составной частью в области предоставления услуг. Предоставление услуг благоприятно отражается на прибыль предприятия и тем самым идет повышение конкурентоспособности на рынке. В создании рыночной привлекательности гостиничного предприятия приобретают значимость именно дополнительные услуги. Оставаясь основной, услуга размещения воспринимается гостями как само собой разумеющееся, а повышенный интерес вызывают дополнительные услуги, выделяющие данную гостиницу из ряда других. Актуальность рассматриваемой в статье темы определяется ролью и значением гостиничного бизнеса для потребителей гостиничных услуг.*

***Ключевые слова:** услуга, дополнительные услуги, гостиничные предприятия, база отдыха, веревочный парк.*

Увеличение спектра дополнительных услуг формирует, расширяет также изменяет перспективные тенденции развития гостиничного предприятия. Создание новейших услуг является необходимым условием развития любого гостиничного предприятия. В современном мире, если сформировался и действует рынок гостиничных услуг, то с целью сохранения конкурентоспособности следует постоянно совершенствоваться. Проблемой данного исследования является развитие гостиничного бизнеса в рамках внедрения новых услуг. Исследованием данной

темы занимались многие авторы, а именно: А.Э. Саак, М.В. Якименко, А.Е. Балашова, А.С. Кусков, А.А. Сорокина, В.П. Скараманга, Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко, С.А. Потапова, М.С. Скочилова, В.А. Назаркина, О.Т. Лойко. Данная проблема является актуальной, так как для успешного функционирования предприятия необходим широкий спектр как основных, так и дополнительных услуг. Поэтому усовершенствование уже существующих, а самое главное, разработка новых дополнительных услуг -необходимые компоненты для развития предприятия. Немаловажным является ориентированность на определенный сегмент потребителей.

В настоящее время употребления слова «услуга» стало привычным и обыденным как в письменной, так и устной речи. Существует множество определений слову «услуга».

Котлер Ф. считает, что «Сервис, или услуги, – любая деятельность, которую одна сторона может предложить другой; неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо. Предоставление услуг может быть связано или не связано с материальными продуктами».

По мнению автора Г. Ассэль «Услуги – это неосязаемые блага, которые приобретаются потребителями, но не связаны с собственностью».

П. Дойль полагает, что «Услуга является действием или выгодой, ее покупатель не получает права собственности на какой-либо материальный объект».

К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик выделяют, что «Услуги могут быть определены как экономический вид деятельности. Услуги – это действия, дела или выполнение работ, они неосязаемы».

В.И. Ширай считает, что «Услуга – это трудовая целесообразная деятельность, результаты которой выражаются в полезном эффекте, удовлетворяющем какие-либо потребности отдельного человека или общества в целом».

По данному вопросу можно предложить следующее общее определение – «услуга» – любая деятельность, которую одна сторона (гостиничное предприятие) может предложить другой (клиенту), неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо.

База отдыха «Разнежье» расположена в Воротынском районе Нижегородской области. «Разнежье» – это гостиничный комплекс для размещения, питания туристов. На территории базы расположены ресторан, 9 отдельных домиков, крытые беседки, баня-сауна, домик для персонала, бильярдная, библиотека, конференц-зал. Ассортимент дополнительных и основных услуг на базе отдыха очень широкий. Есть платные и бесплатные услуги.

Было проведено социологическое исследование среди гостей базы отдыха «Разнежье» с помощью Google Формы. Цель исследования: улучшение качества имеющихся дополнительных услуг на базе отдыха «Разнежье», а также создание новых дополнительных услуг.

Результаты анкетирования показали, что персонал базы отдыха «Разнежье» доброжелательный, качество предоставления дополнительных услуг на высоком уровне. Также по результатам анкетирования показали, что на базе отдыха «Разнежье» не хватает услуг для семей с детьми, подростков. Также 97% респондентов хотели бы воспользоваться услугой «Веревочный парк». Были выявлены недостатки в нехватке дополнительных услуг для привлечения разного сегмента постояльцев поэтому принято решение предложить расширить спектр дополнительных услуг с помощью внедрения новой услуги «Веревочный парк», которая подойдет для семейных пар с детьми, подростков и компаний друзей. Услугой «Веревочный парк» смогут воспользоваться не только постояльцы базы отдыха, но и не проживающие на базе отдыха.

Рекомендации по внедрению услуги «Веревочный парк» заключается в создании веревочного парка прямо в сосновом бору.

Услуга «Веревочный парк» рассчитана на семейные пары с детьми, ведь выбирая гостиницу большинство родителей в первую очередь ищут занятия для своих детей, чтобы ребенок не проводил свое время за смартфоном или компьютером, чтобы гостиница предлагала детям занятия, подразумевающие физическую активность и умственную деятельность.

Верёвочные парки – это новый вид активного отдыха, стремительно набирающий популярность во всем мире. Аттракцион будет представлять собой комплекс веревочных переправ для детей и взрослых, расположенных на различной высоте.

Предлагаем создать парк из нескольких уровней:

1. «Нижний» – на высоте от 1 метра над землей.
2. «Высотный» – на высоте от 4 до 6 метров.

Для продвижения услуги Веревочный парк будет использоваться рекламный буклет, который будет размещен в школах Воротынского района, ИТСиТ, магазинах охотников и рыболовов, в организациях Воротынского района, в организации дополнительного образования ФОК «Волга», а также в школе искусств, в ДДТ, в детских садах Воротынского района. Также будет производиться рассылка рекламного буклета на электронную почту потенциальных клиентов.

При создании дополнительной услуги «Веревочный парк» предлагаем создать программу лояльности для детей, школьников, отдыхающих в лагерях, учащихся в организациях дополнительного образования. Создание программы лояльности позволит нам обеспечить групповое посещение сеанса в веревочной парке по предварительной записи, что позволит координировать работу инструкторов.

Была определена экономическая эффективность реализации веревочного парка на базе отдыха «Разнежье». Экономические расчеты подтвердили целесообразность создания дополнительной услуги «Веревочный парк», идея создания веревочного парка на территории базы отдыха «Разнежье» очень рентабельна, она будет приносить доход.

Таким образом, реализация предложенной нами дополнительной услуги «Веревочный парк» позволит повысить доходность базы отдыха «Разнежье» и улучшить заполняемость номерного фонда из-за привлечения новой категории постояльцев – семей с детьми.

Список литературы

1. Ассэль Г. Маркетинг: принципы и стратегия: учебник для вузов / Г. Ассэль. – М.: Инфра-М, 2001. – с. 337.

2. Дойль П. Менеджмент: стратегия и тактика / П. Дойль. – СПб.: Питер, 1999. – С. 448.
3. Котлер Ф. Маркетинг-менеджмент. Экспресс-курс. 2-е изд. / пер. с англ.; под ред. С.Г. Божук. – СПб.: Питер, 2005. – С. 301.
4. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик. – М., 2002. – С. 25.
5. Ширай В.И. Мировая экономика и международные отношения: учебное пособие / В.И. Ширай. – М.: Дашков и К, 2003. – С. 226.