

УДК 640.41

Помазкова Елена Ивановна

Амурский государственный университет

г. Благовещенск, Россия

E-mail: pomazkovaei@mail.ru**Elena I. Pomazkova**

Amur State University

Blagoveshchensk, Russia

E-mail: pomazkovaei@mail.ru**РАЗРАБОТКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ****DEVELOPMENT OF ADDITIONAL SERVICES IN THE HOTEL BUSINESS**

Аннотация. В статье рассматривается вопрос внедрения новой дополнительной услуги для гостиничного предприятия. Расширение круга услуг, удовлетворяющих познавательные интересы клиентов отеля, позволят повысить конкурентоспособность гостиничного предприятия.

Abstract. The article considers the issue of justification for the introduction of a new additional service for a hotel enterprise. The expansion of services that satisfy the cognitive interests of customers of hotels will increase the competitiveness of the hotel enterprise.

Ключевые слова: предприятие гостеприимства, потребитель, дополнительные услуги, проектирование, гостиничный комплекс, экскурсии, познавательный интерес, пакеты услуг.

Key words: hospitality enterprise, consumer, additional services, design, hotel complex, excursions, cognitive interest, service packages.

DOI: 10.22250/20730268_2022_96_94

Основная задача современного предприятия индустрии гостеприимства – предоставление комфортного жилья и качественного питания приезжим гостям, но не менее важно удовлетворение их познавательных интересов через организацию досуга. Современный гостиничный комплекс является местом не только временного проживания, но и культурным центром, где постояльцы могут переключаться с трудовой деятельности на отдых и развлечения.

Разработка новых дополнительных услуг для гостиничного предприятия – эффективное средство привлечения клиентов в отель, способствующее позитивной оценке работы гостиницы в целом. Философия проектирования таких услуг показывает степень заботы персонала гостиницы о комфортном пребывании клиента [1].

В настоящее время Благовещенск – современный динамичный деловой центр Амурской области, субъект региона опережающего развития. Активное строительство газоперерабатывающего завода, космодрома «Восточный», разработка месторождений, международная торговля – все это привлекает в областной центр большое количество не только туристов, но и бизнесменов, высококлассных специалистов, которые приезжают как на пару дней, так и на более длительные сроки для решения задач бизнеса, при этом некоторая часть времени у них остается свободной. Тенденция расширения внутреннего туризма, новые туристические программы оздоровительного, развлекательного и индустриального туризма становятся привлекательными для все более значительного числа людей.

Объектом исследования является гостиничный комплекс «Азия» г. Благовещенска. Предмет исследования – процесс разработки плана предоставления дополнительной гостиничной услуги.

Особенностью современного функционирования гостиничного предпринимательства является его тесная связь с туристическим бизнесом. Нестандартные решения разработки направлений внутреннего туризма определяют дополнительные возможности обслуживания клиентов гостиничного предприятия, повышая его конкурентоспособность.

Процесс проектирования новой гостиничной услуги заключается в выполнении определенной последовательности задач, решение которых предполагает использование двух взаимосвязанных методов: аналитического, связанного с проведением исследований, и управленческого, предусматривающего разработку, планирование и практическое осуществление гостиничной деятельности.

Дополнительные услуги проектируют, организуют и проводят в соответствии с запросами и интересами клиентов гостиницы, с обязательным учетом всех особенностей их предоставления. Типовые пакеты предложений, созданные как для отдельных групп, так и персонально для отдельных клиентов определенных категорий, адаптируют к конкретным условиям. Такой подход к разработке дополнительных гостиничных продуктов сможет в полной мере удовлетворить взыскательный потребительский интерес и потребности гостей [2].

Гостиница «Азия» расположена в центре Благовещенска. Отель позиционирует себя как гостиничный комплекс бизнес-класса, отвечающий критериям двухзвездочного отеля. Это эффективное предприятие с достаточной степенью загрузки номерного фонда. Гостиница «Азия» оказывает ряд дополнительных услуг, которые предоставляются как постояльцам отеля, так и посетителям.

Для обоснования разработки новой услуги проведено исследование уже реализуемых гостиницей «Азия» дополнительных услуг. Анализ ассортимента дополнительных услуг, сгруппированных по видам деятельности, представлен в табл. 1.

Таблица 1

Дополнительные услуги гостиницы «Азия»

Вид деятельности	Количество услуг, ед.	Процентное соотношение
Услуги питания	3	16
Коммуникационные услуги	4	22
Бытовые услуги	3	16
Бизнес-услуги	6	34
Услуги отдыха и культурного досуга	2	12
Всего:	18	100

Визуализация количественного соотношения дополнительных услуг представлена на рис. 1.

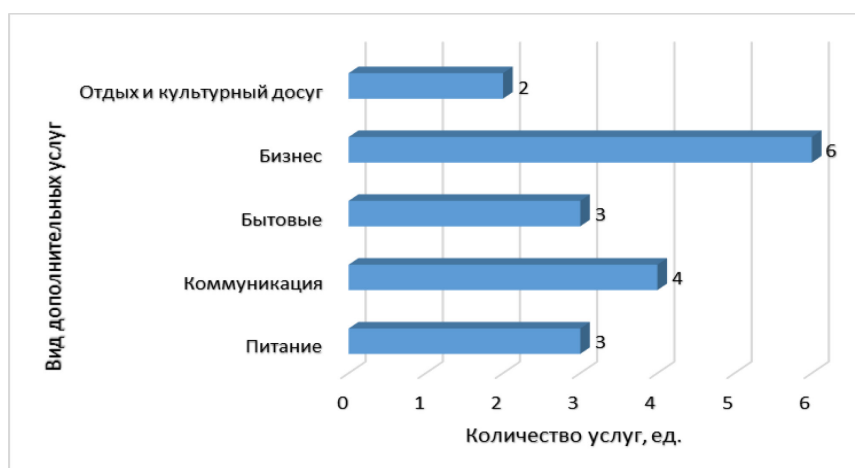


Рис. 1. Количественное соотношение дополнительных услуг гостиницы «Азия».

Проведенный анализ показывает рейтинг количества услуг в каждом из выделенных видов. Гостиничный комплекс «Азия» в полной мере отвечает заявленному статусу делового центра: наиболее широко здесь представлен сервис бизнес-услуг для проведения деловых переговоров и официальных встреч.

Наименьшее количество сервисов представлено услугами отдыха и культурного досуга – это предоставление кабельного телевидения в номере и услуги салона красоты, расположенного в отеле.

Процентное соотношение дополнительных услуг в гостинице ООО «Азия» представлено на рис. 2.

Результаты проведенного структурного анализа дополнительных услуг показывают, что 34 % от совокупности всего их ассортимента относятся к предоставлению бизнес-площадок. Услуги коммуникации составляют 22 % от всего объема услуг. Между этими видами услуг имеется прямая взаимосвязь: гостиничное предприятие в полном объеме обеспечивает техническое и коммуникационное сопровождение мероприятий высококвалифицированным техническим персоналом и каналами связи. Отель полностью осуществляет миссию гостиничного комплекса, предоставляющего комфортные условия для успешной работы.

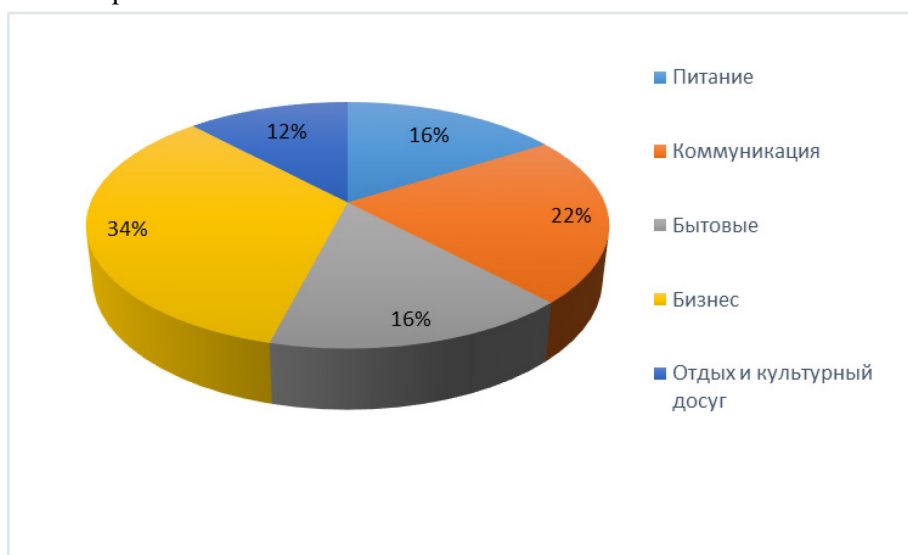


Рис. 2. Диаграмма процентного соотношения дополнительных услуг гостиницы «Азия».

Услуги отдыха и культурного досуга гостиницы «Азия» составляют только 12 % в общей структуре ассортимента услуг. Минимальное внимание уделяется немаловажному сервису, позволяющему в короткие сроки осуществить знакомство с местом временного пребывания и организовать качественный досуг.

Для выбора конкурентоспособной и прибыльной дополнительной услуги необходимо провести анализ клиентов гостиницы «Азия». Результаты анализа представлены на рис. 3.

Основными целевыми группами здесь являются: бизнес-клиенты, составляющие 60 % от всей совокупности клиентов; 12 % – корпоративные клиенты; 18 % – семьи с детьми; 7 % – приезжающие на гастроли в регион артисты, известные люди и vip-персоны, оставшие 3 % – туристы.

Структура клиентов гостиницы за время пандемии существенно изменилась: раньше большую часть гостей «Азии» составляли иностранные туристы – граждане КНР в составе организованных групп. Их культурным досугом и туристическим обслуживанием занимались туристические фирмы.

В настоящее время большинство гостей, проживающих в гостинице, определяют свой статус как «рабочая поездка». Данная категория туристов не планирует свой отдых и свободное времяпровождение.



Рис.3. Диаграмма потребителей дополнительных услуг гостиницы «Азия».

Приезжая в административный центр Приамурья, в свободное от выполнения основной задачи время постояльцы, конечно, заинтересованы в формировании общекультурных впечатлений от поездки. С этой целью гостинице «Азия» необходимо совершенствовать ассортимент дополнительных услуг и расширять сервис отдыха и культурного досуга.

В отличие от групповых поездок, которым присущи общие стандарты для всех участников тура, индивидуальные туры формируются на основе исключительно личных пожеланий человека, и потому они могут принимать весьма разнообразные формы [3].

Предлагаемая дополнительная услуга «Индивидуальный заказной тур» будет включать пакет развлечений и экскурсий, сформированный специально по интересам и возможностям гостей. Новая дополнительная услуга в гостинице «Азия» будет направлена именно на индивидуальных туристов, которые прибыли в город по деловым вопросам. Организацию досуга свободного времени такого типа гостей планируется возложить на персонал службы приема и размещения гостиницы «Азия», при условии решения гостя воспользоваться данной дополнительной услугой.

Проектируемая услуга представляет собой пакет предложений с различными направлениями отдыха и культурного досуга. Предлагается сформировать два пакета предложений, объединенных общей темой рекреации, – экскурсионный и развлекательный. Описание проектируемого экскурсионного пакета представлено в табл.2

Таблица 2

Пакет экскурсионных услуг

№	Название услуги	Структура услуги
1	Обзорная экскурсия по городу Благовещенску «Возвращаемся к истокам»	Экскурсия проходит по памятным и историческим местам города: триумфальная арка, площадь имени Ленина, площадь Победы, набережная Амура, памятник первопроходцам. Длительность экскурсии – полтора часа.
2.	Прогулки на теплоходе	Экскурсионные прогулки по Амуру. Речная прогулка – это возможность отлично провести свободное время, отдохнуть, насладиться прекрасными видами.
3.	Экскурсия «Огни вечернего города»	Экскурсия проходит по всем достопримечательностям города в вечернее время, когда город наполняется тысячей разнообразных огней.

Продолжение таблицы 2

№	Название услуги	Структура услуги
4.	Экскурсия «Охота на динозавров»	Посещение кладбища динозавров на юго-восточной окраине города. Посещение палеонтологического музея АмурНЦ ДВО РАН, в котором возможны мини-раскопки динозавров, обитающими в Амурской области около 65 млн. лет назад. Продолжительность экскурсии – полтора часа.
5.	Экскурсия «Духовное наследие»	Посвящена истории создания храмов, соборов, молитвенных домов в Благовещенске их судьбам, восстановлению и реставрации памятников духовной истории.
6.	Экскурсия «Легенды и мифы Благовещенска».	Во время экскурсии гость узнает о старинных легендах и мифах, распространенных в городе, знакомится с аномальными зонами и загадочными местами Благовещенска; вечерняя экскурсия в Амурский областной краеведческий музей.

Второй пакет (развлекательный) рекомендован для тех, кто желает посетить различные места города с целью отдыха. В пакете все предложения разбиты по категориям: бары, клубы города; бильярд и боулинг; сауна, аквапарк, бассейн; кинотеатры, театры, концертные залы. Известные в городе развлекательные заведения гарантируют качественное обслуживание, высокий сервис и приятную обстановку, располагающую к отдыху.

Основная задача служб отеля при предоставлении данного пакета услуг будет сводиться к бронированию билетов и предоставлению трансфера для гостей. Услуга проектируется с возможностью свободного выбора гостем любого развлечения или экскурсии из предложенных в пакетах, исходя из индивидуальных предпочтений, интересов и настроения. Клиент может воспользоваться услугой один или в компании. Необходимо предоставлять вариативность выбора мероприятий, предлагаемых в этих пакетах.

Непрерывное совершенствование услуг гостиничного предприятия способствует повышению конкурентоспособности и авторитета на рынке и положительно влияет на динамику загрузки и прибыльность гостиницы.

В дальнейшем необходимо разработать подробный проект дополнительного сервиса. Результатом проектирования будет техническая документация на предоставление дополнительной услуги: сервисный план технологического процесса и технологическая карта услуги «Индивидуальный заказной тур».

1. Кабушкин, Н.И. Менеджмент туризма. Учебник – Мн.: Новое знание, 2002. – 409 с.

2. Руденко, А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 248 с.

3. Курило, Л.В. Теория и практика анимации: – Ч.1. Теоретические основы туристской анимации. Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2006. – 195 с.