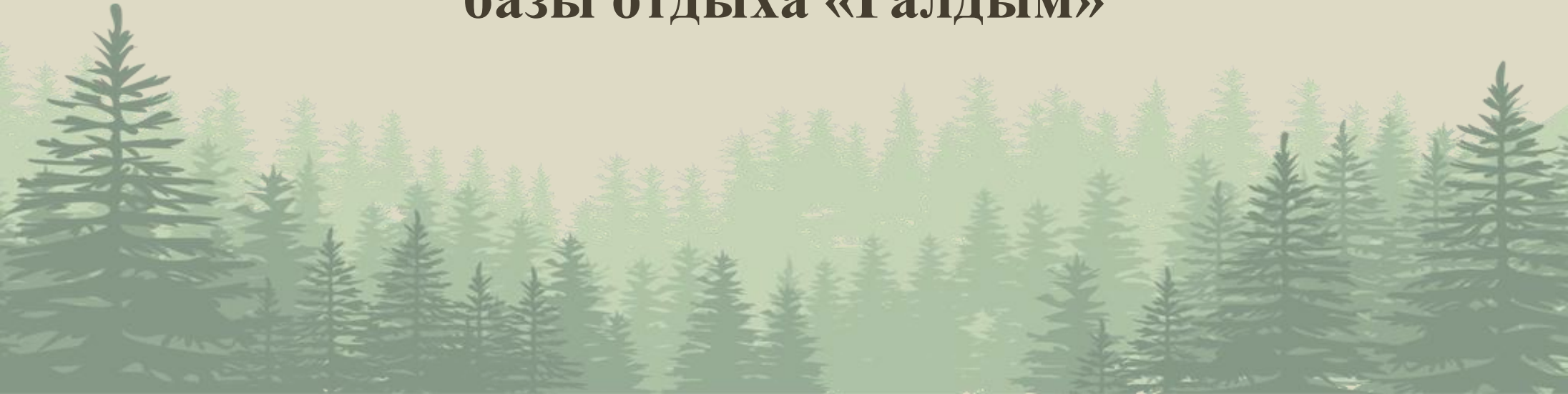


Специфика сервисной деятельности в индустрии гостеприимства на примере базы отдыха «Галдым»





Цель проекта:

Исследование и описание специфики сервисного обслуживания в индустрии гостеприимства Тамбовской области.

Задачи:

1. Изучить основные принципы и характеристики сервисной деятельности в индустрии гостеприимства региона
2. Провести анализ функционирования базы отдыха «Галдым» по видам её деятельности
3. Описать специфику процесса обслуживания гостей на базе отдыха, включая прием и размещение гостей, питание, организацию досуга и развлечений
4. Проанализировать уровень удовлетворенности клиентов и выявить возможные проблемы или недостатки в предоставляемых услугах исходя из SWOT-анализа базы отдыха.
5. Предложить рекомендации по улучшению сервисной деятельности на базе отдыха для повышения рекреационной привлекательности.

Целевая аудитория: туристы, собственники и руководители предприятий индустрии гостеприимства, студенты и специалисты в области туризма и гостеприимства.



История гостиничного хозяйства Тамбовской области

Гостиничное хозяйство Тамбовского региона, будучи неотъемлемой частью инфраструктуры туризма, представляет собой самостоятельный вид бизнеса, который начал свое развитие с конца XVIII века.

Уже в начале XIX века гостиничное хозяйство считалось достаточно развитым, насчитывалось около 20 гостиниц разного класса, от самых простых до элитных.

На сегодняшний день в Тамбовской области власти ведут большую работу для развития внутреннего туризма Тамбовской области.

На 2023 год в нашей области насчитывается около 80 туристских предприятий.



Развитие сферы гостеприимства Тамбовской области в настоящее время характеризуется наличием богатого историко-культурного потенциала:

- ❖ имеется 1370 объектов культурного наследия;
- ❖ открыты 176 православных храмов и 6 монастырей;
- ❖ действуют 33 музея системы Минкультуры России;
- ❖ проводятся круглогодичные событийные мероприятия международного, общероссийского и областного уровня

Основные принципы сервисной деятельности в индустрии гостеприимства Тамбовского региона:

- ❖ создание рабочих мест;
- ❖ привлечение инвестиций;
- ❖ развитие смежных отраслей

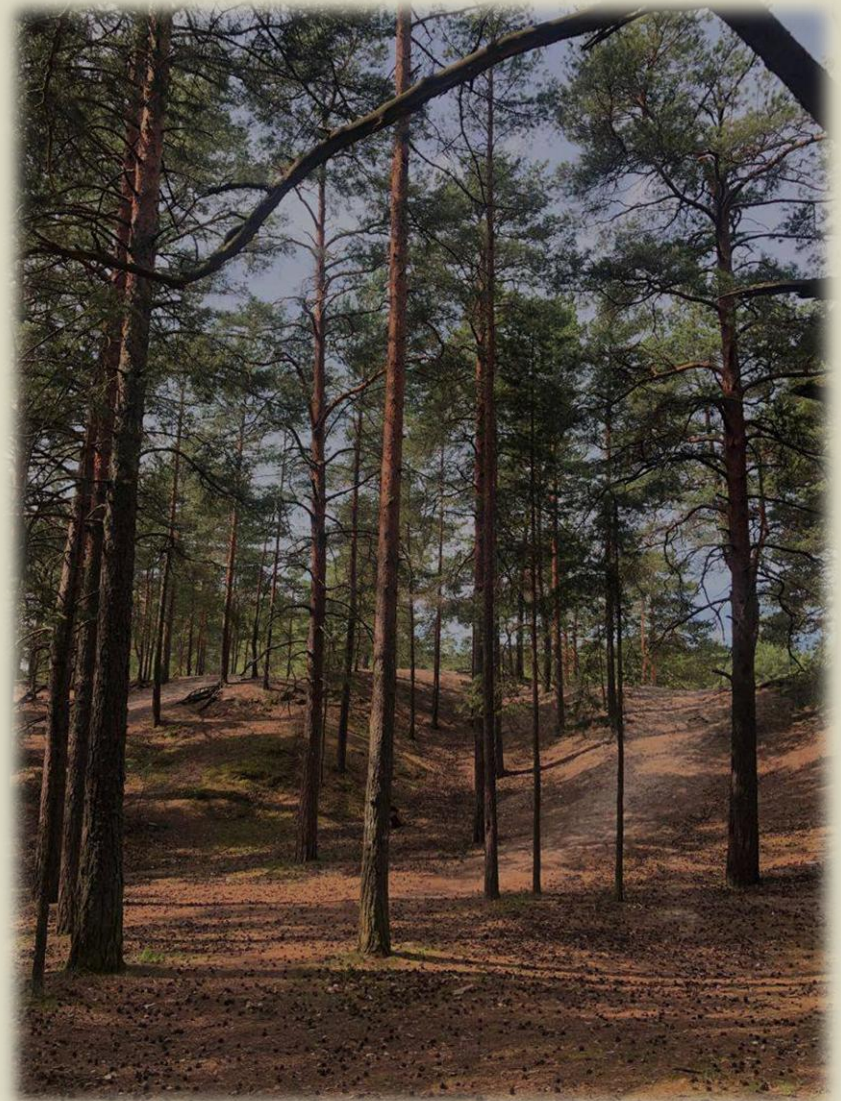




База отдыха «Галдым» - уникальный региональный объект, расположенный на берегу реки «Цна», в окружении соснового леса урочища «Галдым».

Это одно из красивейших мест области с заливными лугами, обширной, холмистой лесной территорией, ручьями, протекающими по низине, торфяником и небольшими озерами.

Для проживания на базе предлагаются уютные двухместные таунхаусы, Зимние дома, вместимостью от 4 до 6 человек, а также Бокинские дома, вместимостью от четырех до семи человек.



База «Галдым» дарит возможность ощутить всю прелесть отдыха на любой вкус в атмосфере теплого гостеприимства

Здесь можно получить следующие виды услуг:

- ❖ Проведение торжеств (корпоративы, семейные праздники);
- ❖ Питание в ресторане «Татьянин день» и кафе «Сосны»;
- ❖ СПА и фитнес услуги;
- ❖ Конференции и тренинги;
- ❖ Кейтеринг

База отдыха «Галдым» обладает следующими особенностями:

- ❖ Удалённость от шумного города;
- ❖ Собственная парковка;
- ❖ Охраняемая территория с видеонаблюдением;
- ❖ Уникальный природный ландшафт;
- ❖ Разнообразие активного отдыха;
- ❖ Десерты и выпечка собственного производства



Территория «Галдыма» имеет эко-
стиль благоустройства.

В свободном доступе детская,
спортивная площадки.

На берегу реки «Цны» оборудован
пляж с зонтиками, шезлонгами,
душевыми кабинками и спасательной
станцией.

В зимнее время работает лыжная
база, прокат коньков, снегоходов,
ватрушек и лыж.

В летнее время доступен прокат
спортивного инвентаря, лодок и
катамаранов, посещение веревочного
парка и скалодрома.

Для гостей доступны разнообразные
виды питания.



Спортивные зоны

На территории базы отдыха «Галдым» найдется развлечение для каждого посетителя.

Помимо предложенных услуг и площадок, на территории расположено четыре спортивные зоны, где можно провести свое время с пользой для здоровья.



База отдыха предлагает список активных программ:

- ❖ игры и конкурсы от ведущего;
- ❖ отдельные конкурсы на площадках, организованные аниматорами;
- ❖ спортивные турниры по футболу, волейболу и теннису;
- ❖ развлечения с арендованным реквизитом
- ❖ тренинги

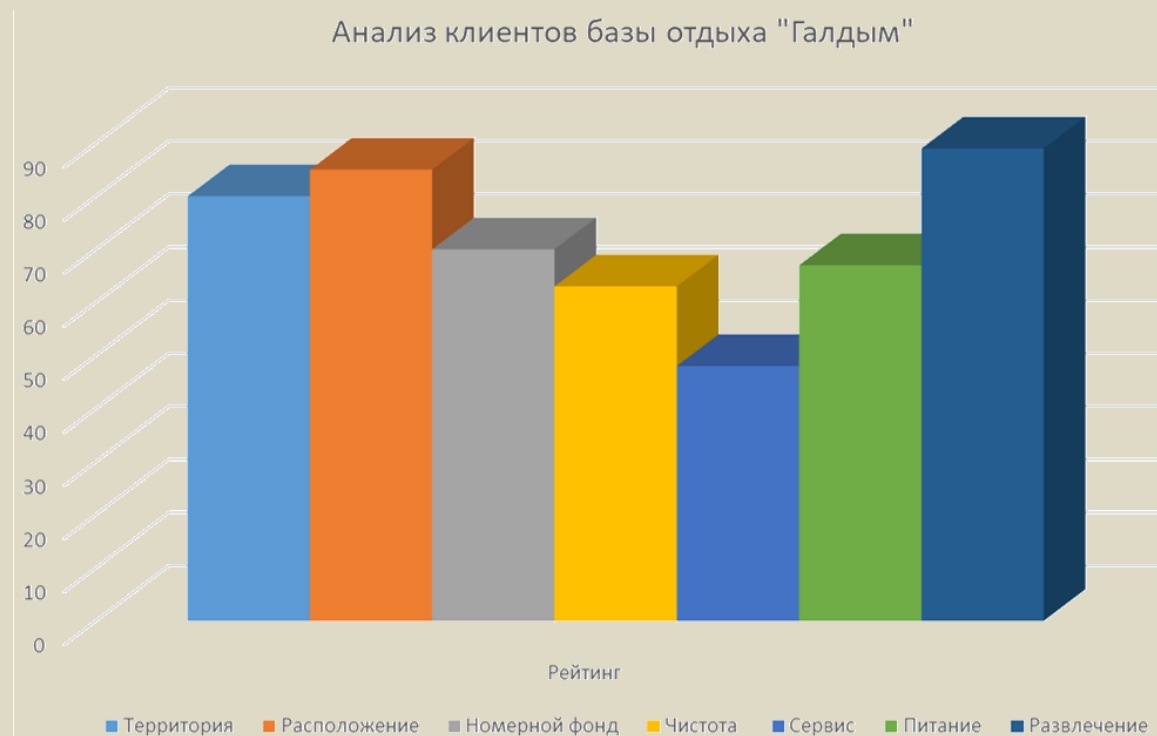


Встреча с губернатором Тамбовской области М.Б. Егоровым

Анализ уровня удовлетворенности клиентов

Большинство клиентов восхищаются красотой окружающей природы на базе отдыха «Галдым». Также многие отмечают чистоту территории базы, свежий воздух и ухоженную реку. Любители активного отдыха особенно ярко описывают удовлетворение после посещения веревочного парка, а также возможностью для аренды лодок и байдарок.

Степень удовлетворенности клиентов можно наглядно изобразить на графике.



Проблемы и недостатки в предоставляемых услугах

Анализируя проблемы, влияющие на обслуживание туристов на базе отдыха «Галдым», мы пришли к выводу, что основной проблемой базы отдыха является *отсутствие квалифицированного персонала*.

Также можно выделить **недостатки** в технической и эстетической составляющих базы отдыха «Галдым»:

- Техника номерного фонда нуждается в замене или ремонту
- Интерьер и обстановка номеров устарела
- Текстиль и постельное бельё в изношенном состоянии
- Плохая звукоизоляция. Двери в номерах из тонкого дерева, неплотно прилегают к дверным проёмам, при открытии/закрытии - скрипят
- Отсутствие индивидуального гигиенического набора, тапочек и халатов
- Некачественная уборка номеров (много пауков)
- Недостаточная мощность оборудования для сети интернет

Хочется отметить, что сотрудники уважительно относятся к негативным отзывам клиентов и прислушиваются к ним. С каждым годом стараются повысить уровень качества предоставляемых услуг и исправить имеющиеся недочеты.

SWOT-анализ базы отдыха "Галдым" поможет определить сильные и слабые стороны этого места, а также возможности и угрозы, которые могут повлиять на его привлекательность для туристов. Вот SWOT-анализ базы отдыха "Галдым":

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none">- Прекрасное географическое расположение базы отдыха, возможность наслаждаться природой и красивыми пейзажами.- Разнообразие развлечений и активностей, таких как пешие прогулки, велосипедные прогулки, рыбалка, катание на лодках и другие виды активного отдыха, веревочный парк- Качественное обслуживание и гостеприимство персонала базы отдыха.- Наличие комфортного размещения и удобств для туристов, таких как гостиничные номера, ресторан «Татьянин день», бассейн, спортзал.	<ul style="list-style-type: none">- Ограниченная инфраструктура и отсутствие развитых туристических объектов и достопримечательностей в окрестностях базы отдыха.- Ограниченный выбор питания и развлечений внутри базы отдыха, но посетители положительно отзываются от качества еды.- Ограниченный доступ к общественному транспорту и удаленность от крупных городов.

Возможности

- Развитие дополнительных услуг и развлечений, таких как организация экскурсий, тематических мероприятий и развлекательных программ.
- Проведение маркетинговых кампаний и рекламных акций для привлечения большего числа туристов.
- Развитие партнерских отношений с местными туристическими агентствами и организациями для увеличения потока посетителей.
- Развитие торговли продуктами питания

Угрозы

- Конкуренция с другими базами отдыха и туристическими объектами в регионе.
- Воздействие погодных условий на посещаемость базы отдыха.
- Негативное влияние экологических факторов на природу и окружающую среду базы отдыха.

Рекомендации по улучшению качества сервиса на базе отдыха:

1. Технологические усовершенствования. Необходимо внедрить новые технологии для улучшения сервиса. Например, разработка мобильного приложения для бронирования услуг и получения информации о базе отдыха или предоставление бесплатного Wi-fi с высокой скоростью интернета.
2. Расширение развлекательных возможностей. Например, можно внедрить различные экскурсии на территории, организовать тематические вечера.
3. Проактивный подход. Предлагайте дополнительные услуги и удобства, например услуги прачечной, услуги по присмотру за детьми. Старайтесь предугадать и удовлетворить потребности гостей до того, как они будут выражены.
4. Программа лояльности для постоянных клиентов. Гости привлекают скидки, бонусы и специальные предложения, это поможет удерживать клиентов и привлекать новых.
5. Обратная связь. Рекомендуется собирать обратную связь от гостей и использовать ее для улучшения сервиса. Например, проводить анкетирование, организовывать встречи с клиентами и внимательно изучать отзывы на онлайн-платформах.
6. Размещения цен на все услуги, которые предоставляются на базе отдыха

Авторский коллектив:

Баранова Елена

Белозерова Анна

Князева Надежда

Кузнецова Елена

Павлова Анастасия

Попова Екатерина

Попова Анастасия

Потапова Ангелина

АНО «Стэлси»

