

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт физической культуры, спорта и туризма
Кафедра теоретических основ и менеджмента физической культуры и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ В.М. Гелецкий

« ____ » _____ 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.02 Туризм

43.03.02.01 Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ НА
ТЕРРИТОРИИ ПРИРОДНОГО ПАРКА «ЕРГАКИ»**

Научный руководитель _____ канд.пед.наук, доцент А.В. Берлякова

Выпускник _____ В.А. Дворецкая

Нормоконтролер _____ К.В. Орел

Красноярск 2020

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Повышение качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки» содержит 72 страницы текстового документа, 11 таблиц, 13 рисунков, 50 источников.

КАЧЕСТВО УСЛУГ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ, СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ В ПРИРОДНОМ ПАРКЕ «ЕРГАКИ».

Цель исследования: разработка рекомендаций по повышению качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки».

Объект исследования – качество услуг в средствах размещения.

Предмет исследования – рекомендации по повышению качества услуг в средствах размещения природного парка «Ергаки».

Задачи:

- 1) изучить теоретические аспекты обеспечения качества услуг в средствах размещения;
- 2) провести сравнительный анализ средств размещения на территории природного парка «Ергаки»;
- 3) дать оценку качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки»;
- 4) разработать рекомендации по повышению качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки».

Методы исследования: анализ литературных, документальных и интернет источников; сравнение, обработка и анализ статистических данных, проведение социологического опроса (заочное анкетирование посредством интернет опроса); метод сравнительного анализа; включенное наблюдение; обобщение и интерпретация полученных результатов.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты обеспечения качества услуг в средствах размещения .6	
1.1 Сущность понятия «средства размещения» и показатели качества услуг.....6	
1.2 Методы оценки качества обслуживания в средствах размещения..... 16	
1.3 Особенности управления качеством в средствах размещения 22	
2 Анализ средств размещения на территории природного парка «Ергаки»..... 29	
2.1 Характеристика природного парка «Ергаки» 29	
2.2 Характеристика средств размещения природного парка «Ергаки» 31	
2.3 Анализ качества обслуживания в средствах размещения природного парка «Ергаки» 48	
3 Разработка рекомендаций по повышению качества услуг в средствах размещения природного парка "Ергаки" 53	
3.1 Анализ удовлетворенности посетителей средствами размещения природного парка «Ергаки» 53	
3.2 Рекомендации по повышению качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки» 62	
Заключение.....	67
Список использованных источников.....	68

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире туризм является одной из важнейших отраслей экономики для многих государств, на развитие внутреннего и внешнего туризма выделяется большое количество средств каждый год. Однако, в условиях пандемии коронавирусной инфекции, когда большинство стран закрыто для посещения, а также учитывая предстоящий экономический кризис в России, большинство граждан нашей страны не смогут выезжать за границу и будут путешествовать внутри страны. Эти обстоятельства благоприятно повлияют на развитие внутреннего туризма и увеличение популярности отечественных курортов и баз отдыха. Большинству ранее малопопулярных региональных курортов в ближайшем будущем придется принимать намного более значительный туристский поток. В связи со сложившимися условиями, необходимо исследовать возможности размещения туристов на базе отечественных средств размещения, а для этого оценить качество предоставляемых услуг. Одним из таких объектов в Красноярском крае является природный парк «Ергаки».

Цель исследования – разработка рекомендаций по повышению качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки».

Объект исследования – качество услуг в средствах размещения.

Предмет исследования – рекомендации по повышению качества услуг в средствах размещения природного парка «Ергаки».

Задачи:

- 1) изучить теоретические аспекты обеспечения качества услуг в средствах размещения;
- 2) провести сравнительный анализ средств размещения на территории природного парка «Ергаки»;
- 3) дать оценку качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки»;

4) разработать рекомендации по повышению качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки».

Методы исследования: анализ литературных, документальных и интернет источников; сравнение, обработка и анализ статистических данных; графический метод, проведение социологического опроса (выборочное фокусированное интервьюирование, заочное анкетирование посредством интернет опроса); метод сравнительного анализа; включенное наблюдение; обобщение и интерпретация полученных результатов.

Практическая значимость исследования состоит в возможности применения разработанных рекомендаций по повышению качества услуг в средствах размещения природного парка «Ергаки» для повышения их конкурентоспособности и привлечения туристов, как следствие, способствуя активному развитию туризма на территории.

1 Теоретические аспекты обеспечения качества услуг в средствах размещения

1.1 Сущность понятия «средства размещения» и показатели качества услуг

Прежде чем рассматривать качество услуг в средствах размещения рассмотрим дефиницию термина «средство размещения». Общепринятого определения «средство размещения туристов» в мировой практике не существует, однако согласно терминологии Всемирной туристской организации (ЮНВТО) под ним понимается «любой объект, помещения, который регулярно (или иногда) представляет туристам размещение для ночевки» [6]. Что касается Российской Федерации, то, согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», средством размещения принято называть «имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц» [1].

В связи с многообразием видов средств размещения возникает проблема их классификации, которая усложняется не всегда явными различиями между предприятиями размещения, а также национальной спецификой и субъективизмом владельцев. По данным Международной ассоциации гостиниц и ресторанов (МАГР), в настоящее время национальные системы классификации гостиничных предприятий действуют в 64 странах мира. Однако в мировой практике гостиничного бизнеса отсутствует единая международная система классификации, хотя попытки формирования таковой неоднократно предпринимались ЮНВТО, Международной ассоциацией гостиниц и ресторанов и другими авторитетными международными профессиональными сообществами [6].

Несмотря на многообразие различных систем классификации, в целом, любая из них направлена на обеспечение качества предоставляемых услуг. Данную точку зрения разделяют следующие авторы: Павленко И.Г., Владимирова О.Г., Адельсеитова Э.Б.

В гостеприимстве проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. [28, 32].

Без качественного обслуживания средство размещения не способно достичь своих основных целей. Мировая практика развития различных отелей и гостиничных цепей, как правило, свидетельствует, что получение прибыли является результатом высокого качества обслуживания.

Исследования показывают, что определяющим фактором выбора клиентом средства размещения еще раз является качество предоставляемого ему обслуживания. Если нового клиента можно привлечь качественной рекламой или интерьером, то второй раз он придет только благодаря профессиональной работе персонала и высокому качеству обслуживания [21, 37, 43].

Качество услуги невозможно проверить заранее, поскольку ее предоставление и потребление происходят одновременно. Услуги невозможно хранить, они характеризуются непостоянством, неосязаемостью, неотделимостью объекта и субъекта (клиент участвует в процессе оказания услуги) [20].

Услуга – любая деятельность, которую одна сторона (средство размещения) может предложить другой (гостю), неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо. Ее представление может быть связано с материальным продуктом [22].

В словаре гражданского права понятие «услуга» определяется как предпринимательская деятельность, направленная на удовлетворение

потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений [30,41].

Для сравнения приведем примеры дефиниций термину «услуга» ряда авторов, представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Дефиниция термина «услуга»

Автор	Определение
Карл Маркс	Услуга есть не что иное, как полезное действие той или иной потребительной стоимости – товара ли, труда ли [33].
М.Б. Россинский	Услуга – специфическая потребительная стоимость в форме конкретной трудовой деятельности и специфическая форма экономических отношений, предполагающих наличие производителя и потребителя услуг [42].
Н.А. Баринов	Услуга – это экономическое отношение, возникающее по поводу результатов труда, создающего потребительные стоимости, проявляющиеся в форме полезного действия товара (вещи) или самой деятельности для удовлетворения конкретных, разумных потребностей человека [12].
Е.П. Грушевая	Услуга – это экономическое отношение не по поводу результатов труда, а по поводу труда как деятельности [19].
М.Н. Малеина	Услуга – определенное действие, результат которого не имеет вещественного воплощения и неотделим от личности исполнителя. Вместе с тем услуга имеет результат — удовлетворение имущественных, культурных, эстетических, информационных потребностей, обеспечение состояния здоровья, безопасности, приобретение навыков, опыта, образцов поведения [37].
Л.В. Санникова	действия «услугодателя» по сохранению или изменению состояния невещественных благ (неимущественных прав, информации, нематериальных благ), совершаемых в пользу «услугополучателя» [44].
Е.Г. Шаблова	Услуга – способ удовлетворения индивидуальной потребности лица, который не связан с созданием (улучшением) вещи или объекта интеллектуальной собственности и достигается в результате деятельности, допускаемой действующим правом порядком на возмездных началах [48].

Из вышеперечисленного обзора можно сделать вывод, что услуга – отдельный законченный результат или продукт деятельности в сфере сервиса, предоставленным производителем потребителю, в соответствии со спросом, установленными требованиями к его свойствам.

Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения (Переиздание)» под услугой понимается «...результат

непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг» [4].

В ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования», дано определение туристских услуг – это «...услуги по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации, в том числе в услугах перевозки, размещения, питания, экскурсий» [3].

Услуги, предоставляемые средствами размещения, подразделяются на основные и дополнительные, платные и бесплатные. К основным услугам относятся проживание и питание. Помимо основного набора необходимых услуг, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды:

- бесплатная услуга по побудке гостей к определенному времени;
- информационная служба, которая поможет клиенту ориентироваться в незнакомом городе;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Кроме обязательных и бесплатных услуг, средства размещения предоставляют целый комплекс платных дополнительных услуг, перечень и качество которых должны соответствовать требованиям присвоенной средства размещения категории. Ассортимент дополнительных услуг варьируется в зависимости от «звездности» средства размещения. Наиболее распространенные из них:

- услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет);

- магазины, торговые автоматы;
- инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты;
- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
 - услуги салона красоты;
 - сауна, баня, бассейн, тренажёрный зал;
 - аренда залов переговоров, конференц-зала;
 - услуги бизнес-центра;
 - другие услуги [9,46].

Согласно Национальному стандарту РФ ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2013 г. N 875-ст) модель обеспечения качества услуг определяет качество услуги как совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [5].

Качество услуги – есть «...совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя» [4].

Понятие «качество» в гостиничной индустрии имеет свои особенности. В самом общем смысле можно выделить три базовых подхода к определению качества услуг средств размещения.

Во-первых, качество предполагает точное определение потребностей клиентов для их последующего выполнения. Самое главное правило гостиничного обслуживания – удовлетворить все возникшие потребности клиентов. Предложение определенных услуг и постоянная работа над их качеством позволяют достигать конкурентных преимуществ на рынке услуг.

Во-вторых, качество – это не только оказание услуг и выполнение потребностей клиентов, а еще и правильное их оказание. К примеру, в случае если услуга будет оказана, но персонал средства размещения оказывает данные услуги с неохотой и недоброжелательно, то удовлетворения от потребления подобной услуги клиент, скорее всего, не получит.

В-третьих, качество должно быть постоянным. Однотипные услуги должны оказываться многократно и с постоянным качеством. Клиент, постоянно посещающий одно и то же средство размещения, не должен видеть значительной разницы (особенно в сторону ухудшения обслуживания) между услугами, оказанными в первый раз и во все последующие факты посещения средства размещения.

Обратимся к понятию качество обслуживания, согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения (Переиздание)» под этим термином понимается «...совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя» [4]. Другими словами, качество обслуживания – это совокупность свойств и степени полезности услуг, что предопределяет способность наиболее полно удовлетворять потребности туристов.

Критерий оценки качества предоставляемой услуги для потребителя – это степень его удовлетворения, то есть соответствие между полученным и ожидаемым. А критерием степени удовлетворения клиента выступает его желание вернуться еще раз и посоветовать выбранное им средство размещения своим друзьям и знакомым [16,31,45].

Можно выделить ряд критериев качества услуг средств размещения:

– компетентность – выражается в том, что персонал средства размещения обладает необходимыми знаниями и навыками, и достаточным уровнем профессионализма для оказания тех или иных услуг;

– надежность – определяется стабильностью работы средства размещения, а также длительностью его существования на рынке;

– отзывчивость – персонал средства размещения стремится по возможности удовлетворить все пожелания своих клиентов, предоставляя нетипичные для данного средства размещения услуги;

– доступность – персонал средства размещения должен быть контактным и доступным, клиент не должен искать работника соответствующей службы по всему средству размещения;

– понимание – один из главных элементов гостеприимства, который основан на понимании всех специфических потребностей клиентов и их последующем удовлетворении;

– коммуникация – персонал средства размещения должен быть максимально открытым для клиента и предоставлять доступ к необходимой ему информации;

– доверие – показатель качества, выражающийся в том, что удовлетворенный обслуживанием клиент предпочтет это средство размещения в будущем, предлагая его услуги своим близким, друзьям, знакомым и повышая тем самым репутацию средства размещения;

– безопасность – основное свойство гостиничной услуги, отражающее главную потребность любого клиента – потребность в моральной и физической безопасности;

– обходительность – персонал средства размещения должен быть вежливым, доброжелательным, дружелюбным, внимательным;

– осязаемость – клиент должен не только потреблять, но и осязать предоставляемые услуги, что достигается за счет оформления помещений и здания средства размещения, а также униформы персонала.

Показатели качества услуг и обслуживания гостей являются одной из главных сторон деятельности средства размещения. Те есть показатель качества услуги есть «...количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя» [4]. Эти показатели можно условно разделить на три основные группы.

К первой группе относятся качественные показатели, связанные с предоставлением гостиничных номеров и их обслуживанием, время ожидания номера, число заполняемых документов при получении номера или места в средстве размещения, состояние номера и его благоустройство, состояние постельного белья, наличие всех необходимых бытовых предметов в номере.

Ко второй группе относятся показатели качества дополнительных бесплатных и платных услуг. Это наличие в номерах телевизоров, радиоприемников, холодильников и фенов и т.д. А также заказ билетов на транспорт, в театры, музеи, экскурсии.

К третьей группе показателей относится культура обслуживания. В процессе анализа этого показателя необходимо установить, насколько оборудование номеров и других помещений средства размещения соответствует установленным нормативам, не перегружены ли помещения ненужными предметами, целесообразно оформленные интерьеры и насколько они соответствуют требованиям эксплуатации и современной эстетики. Одним из важных элементов, определяющих культуру обслуживания, является

гостиничный этикет – внешний вид работников средства размещения, умение общаться, соблюдение правил гостеприимства, аккуратность, дисциплинированность.

Так, качество обслуживания в гостиничном хозяйстве – понятие комплексное, тесно связано с потреблением двух видов благ (товаров и услуг) и с двумя видами отношений (материальных и нематериальных).

Нематериальный элемент гостиничных услуг – это атмосфера, привлекательность окружения, эстетика, комфорт, ощущение, теплота обслуживания, доброжелательность, спокойствие и высокая культура межличностного общения. К материальным относятся номерной фонд, товарно-материальные ресурсы и технологии предоставления услуг. Физические характеристики создают контактную зону, в которой в процессе обслуживания взаимодействует тот, кто предоставляет, и тот, кто потребляет услуги. Поэтому правильное определение критериев и показателей качества обслуживания является достаточно сложным.

Но, наряду с пониманием качества в рамках нормативно-правовой документации, существует еще несколько точек зрения на содержание понятия «качество».

Во-первых, качество понимается как комплекс свойств и особенностей услуги, которые вызывают удовлетворение потребителя, и как отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения у клиента. Этот тип качества увеличивает издержки. Потребители должны быть согласны оплатить повышенные затраты на дополнительные особенности и свойства товара, либо эти особенности должны делать потребителей более лояльными и расположенными к его приобретению. Гостиничные номера на этажах с администратором имеют более высокий уровень качества, чем стандартные комнаты, и требуют высокой цены.

Второй тип качества может рассматриваться как техническое и функциональное качество. Техническое качество – это то, с чем остался клиент после взаимодействия с персоналом средства размещения. К примеру,

удовлетворенный общением с работником средства размещения клиент, непременно забронирует номер, и будет пользоваться дополнительными услугами, которые предоставляет данное средство размещения.

Функциональное качество – это сам процесс предоставления гостиничных услуг, во время которого потребители проходят множество этапов в их взаимодействии с персоналом отеля. Функциональное качество может улучшить впечатление клиента от номера или услуги, которые не вполне оправдали его ожидания. Однако если функциональное качество будет иметь невысокий уровень, то неудовлетворенность клиента ликвидировать будет почти невозможно.

Третий тип качества – общественное (этическое) качество. Это качество убеждения, которое не может быть оценено потребителем перед покупкой, и часто его невозможно оценить и после приобретения услуги. Этот тип качества весьма вариативен и часто зависит от знаний и навыков персонала. К примеру, незнание персоналом графика работы некоторых сервисных служб, может остаться незамеченным при отсутствии подобных потребностей со стороны клиентов. Однако при возникновении такой потребности в перспективе качество гостиничной услуги может серьезно пострадать [8,14,34].

Таким образом, качество гостиничных услуг – это правильно определенные потребности клиентов средства размещения, то есть, другими словами, соответствие предоставляемых услуг ожиданиям гостей. Качество определяется по нескольким критериям, которые необходимо соблюдать на высшем уровне при обслуживании гостей средства размещения. Подводя итоги, качество можно разделить на два элемента: материальное качество, которое включает обустройство номерного фонда и нематериальное качество, к которому относится общение с персоналом.

1.2 Методы оценки качества обслуживания в средствах размещения

Качественное предоставление гостиничных услуг – это важный фактор успеха в любом бизнесе. Регулярное измерение удовлетворенности и качества сервиса, продукта или услуги, мониторинг изменений позволят дать объективную оценку эффективности работы организации.

Исследование качества гостиничных услуг позволяет выявить, насколько клиенты удовлетворены взаимодействием с организацией, что именно их не устраивает и какие действия нужно предпринять, чтобы улучшить удовлетворенность клиентов, усилить уровень их лояльности к организации.

О значимости правильного понимания запросов потребителей свидетельствуют многочисленные факты из практики. Так, например, в результате маркетинговых исследований клиентов средств размещения было выявлено, что до трети гостей при заселении в номер первым делом открывают минибар и интересуются его содержимым. Отсюда следовало, что имеет смысл оснащать мини-барами номера средств размещения даже невысокой «звездности», особенно учитывая то обстоятельство, что цены за использование напитков из мини-баров обычно в несколько раз выше аналогичных в предприятиях розничной торговли. Кроме того, установлено, что 95% гостей принимают душ и только 5% – ванну; вследствие этого многие средства размещения устанавливают в номерах душевые кабины, а не полноразмерные ванны. До 40% гостей нуждаются в утренней пробудке. Отсюда вытекает важность оборудования средств размещения соответствующими автоматическими системами, поскольку даже для небольшой гостиницы пробудка с помощью телефонного оператора может стать проблемой: большинство клиентов просят разбудить их примерно в одно и то же время. Результаты маркетинговых исследований потребителей, приведенных в литературных источниках, позволили также выявить, что одним из основных критериев при выборе места временного проживания является санитарное

состояние средства размещения. Причем, по мнению 70% гостей наиболее ярким показателем чистоты в них служит состояние санузлов [11].

Оценка качества услуг, есть «...определение показателей качества услуг с учетом достоверности и/или точности количественных значений» [4]. Наиболее распространенными в индустрии гостеприимства методами оценки качества услуг средств размещения являются наблюдение, эксперимент, опрос [16].

Наблюдение – один из способов сбора первичных данных, когда исследователь ведет непосредственное наблюдение за людьми и обстановкой. По степени вовлеченности исследователя в наблюдаемые им процессы различают включенное и невключенное наблюдение. Под невключенным наблюдением понимается такой способ осуществления наблюдения, когда исследователь не участвует непосредственно в наблюдаемых событиях, изучая их отстранение как бы извне. Включенное наблюдение, напротив, предполагает полное или частичное участие наблюдателя в исследуемом процессе. Эксперт, осуществляющий включенное наблюдение, может выступать либо в роли «открытого» включенного наблюдателя, откровенно поставив в известность членов группы о том, кто он и каковы его цели, а может играть роль «скрытого» наблюдателя, не объявляя никому, кто он на самом деле.

Другой способ сбора данных – эксперимент. Эксперимент подходит для выявления причинно-следственных связей.

Опрос – представляет собой метод сбора первичной информации об изучаемом объекте в ходе непосредственного или опосредованного социально-психологического общения исследователя и опрашиваемого (респондента) путем регистрации ответов респондента на заранее подготовленные вопросы. Опросы проводятся обычно для выявления предпочтений клиентов в части качества или ассортимента предоставляемых услуг. Это позволяет организации определиться в выборе маркетинговых воздействий. Имеется две основные разновидности опроса. Письменный опрос, при котором используется опосредующее звено: готовый вопросник, или анкета. Устный опрос – это опрос в форме беседы или интервью исследователя с респондентом.

Задаваемые интервьюером вопросы ориентированы на конкретную исследовательскую цель и заранее подготовлены таким образом, чтобы ответы респондента выявляли его реальное отношение к тем или иным фактам. Преимуществом данного метода является более глубокий уровень понимания сути задаваемых вопросов [27].

Существует также различные способы связи с аудиторией, а именно: интервью по телефону, анкеты, рассылаемые по почте, личные интервью, групповые интервью. Для сбора данных об уровне сервиса на предприятии используется ряд методов, включающих, например, контрольные закупки для последующего сравнения, скрытые закупки, анализ жалоб и предложений, команды аудита сервиса и др.

Специфичным именно для гостиничного бизнеса является метод экспертных оценок, предполагающий обращение к команде экспертов – людей, наиболее компетентных в исследуемых вопросах. Во время проведения такого исследования, отобранные и пользующиеся доверием эксперты, заполняют опросный лист. Обращение к экспертам для определения уровня качества услуг средства размещения является абсолютной нормой для зарубежного гостиничного бизнеса.

Такое понятие, как «качество гостиничных услуг, или качество услуг средства размещения», невозможно определить только с точки зрения специалиста гостиничного хозяйства. На него следует взглянуть глазами клиента; только неуклонное соблюдение стандартов качества способно локализовать тенденцию повышения или понижения удовлетворенности потребителей [16].

Персонал средства размещения и его руководство не могут полноценно и объективно оценить качество оказываемых услуг и их предоставление, поэтому существует такая программа оценки качества гостиничных услуг как «Тайный гость».

Тайный гость – профессионал, который целиком и полностью разбирается в гостиничном деле, это человек с солидным опытом работы и внушающим доверие послужным списком. И порой именно он помогает

управляющему средством размещения понять, как наладить работу отдельных служб и значительно улучшить сервис, эргономику гостиничного номера, обратить внимание на недостатки и помочь поставить акцент на достоинствах.

Работа тайного гостя начинается с бронирования средства размещения. Он отмечает, как легко было забронировать номер, сравнивает цены, ищет устаревшую информацию. Далее – телефонное бронирование, заселение, проживание гостя в номере, запросы в хозяйственную и инженерную службы, оценка скорости подачи напитков в баре, перевод меню на английский язык в ресторане, проверка температуры сауны и бассейна, завтрак и расчет.

Каждое средство размещения уникально, поэтому возможны вариации. Здесь стоит отметить важный пункт – есть ли в средстве размещения свои стандарты или их нет – вы все равно получаете полный, детальный, последовательный отчет по общепринятым нормам гостеприимства.

Большой плюс для малых и несетевых средств размещения в том, что, не имея собственных стандартов, они один раз оплачивают услугу тайного гостя и получают отчет со списком критериев, по которым тайный гость их проверял. Таким образом, этот отчет может стать отправной точкой для написания собственных стандартов [37].

Для выявления «плюсов» и «минусов» каждого метода исследования качества представлена таблица. Достаточно часто в качестве исходной информации при оценке степени удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей используются сведения о поступивших от них жалобах и претензиях.

Таблица 2 – Плюсы и минусы методов оценки качества услуг средства размещения

Метод	«+»	«-»
Устный опрос	низкая стоимость, быстрота опроса; возможность слушать живую речь, личное общение; достаточно легко удерживать внимание	присутствует влияние на опрашиваемого; требуется квалифицированный интервьюер; низкий уровень контроля за его работой

Окончание таблицы 1

Метод	«+»	«-»
Наблюдение	<p>позволяет непосредственно охватить и зафиксировать акты поведения или одновременно охватить поведение ряда лиц по отношению друг к другу или к определённым задачам, предметам и т. д.; позволяет произвести исследование независимо от готовности наблюдаемых субъектов; позволяет достичь фиксации сразу по нескольким параметрам - например, вербального и невербального поведения</p>	<p>многочисленность мешающих факторов; предубеждение наблюдателя; комплексность наблюдаемых ситуаций; усталость наблюдателя и наблюдаемого; ошибки в оценках; однократность наблюдаемых обстоятельств, приводящая к невозможности сделать обобщающее заключение исходя из единичных наблюдаемых фактов; необходимость больших ресурсных затрат (временных, людских, материальных)</p>
Анкетирование	<p>возможность опросить большое число людей; низко затратный (по времени, по финансам, не требует привлечения высококлассных интервьюеров); возможность анонимности и полной самостоятельности; отсутствие влияния на опрашиваемых; сочетаемость с другими методами (наблюдение, интервью); возможность сравнительного анализа и перепроверки данных</p>	<p>высокая вероятность низкого качества заполнения анкет (пропуск вопросов, некорректный выбор ответов); вероятность невозврата анкет; стандартизированный подход ко всем респондентам; степень достоверности полностью зависит от качества анкеты; умышленное завышение/занижение ответов</p>
Экспертные оценки	<p>объективность мнений экспертов, за счёт отсутствия эффекта "присоединения" к мнению лидера; анонимность высказываний и отсутствия давления даёт возможность специалистам со скромным нравом изложить свои мысли полностью и без стеснения; возможность оценки риска в условиях неопределённости</p>	<p>отсутствие гарантий достоверности полученных оценок; трудности проведения опроса экспертов и обработки полученных данных; требует больших затрат времени на подготовку и реализацию всех этапов проведения</p>
«Тайный гость»	<p>на основе программы создается ряд уникальных сервисных преимуществ в борьбе за гостя; программа обнаруживает недочеты в сервисе; возможность создания эффективной системы мотивации; дает направления для тренингов персонала на «слабых» участках сервиса; обладает дополнительным стимулирующим эффектом; обеспечивает четкий контроль выполнения стандартов</p>	<p>платная и дорогостоящая услуга для малых предприятий; психологическое давление на сотрудников</p>

Ориентированные на потребителя средства размещения предоставляют им удобную возможность высказать свои жалобы и предложения. Некоторые ориентированные на покупателя организации предоставляют в распоряжение потребителей горячие линии, по которым они могут позвонить и навести справки, высказать свои предложения или жалобы [15].

Эффективное удовлетворение жалоб может минимизировать ущерб, который они наносят предприятию. Необходимо учитывать, что большинство официальных жалоб идет в основном от клиентов, которые уже обращались с претензиями по поводу существующей у них проблемы (например, устно к обслуживающему персоналу средства размещения); число устных жалоб, по некоторым оценкам, превышает число письменных как минимум в десять раз. Официально заявленные жалобы требуют принятия быстрых и, что очень важно, индивидуализированных мер. Таким образом, жалобы являются важным источником информации, позволяющим лучше понять ожидания потребителей и их восприятие качества предоставляемых услуг. В то же время использование жалоб – это необходимое, но не всегда достаточное условие получения максимально полной информации об удовлетворенности потребителей. Поэтому так важно для его руководства занять в этом вопросе активную позицию: регулярно измерять степень удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей и идентифицировать причины их недовольства.

Таким образом, можно сделать вывод, что наиболее распространенными в индустрии гостеприимства методами оценки качества услуг средств размещения являются наблюдение, эксперимент, опрос и программа «тайный гость». Каждый метод имеет свою специфику, который может быть применим для того или иного предприятия, в зависимости от размера средства размещения, наличия в ней своих стандартов и др. Наиболее доступными и не затратными являются: устный опрос и анкетирование.

1.3 Особенности управления качеством в средствах размещения

На данный момент на рынке сферы услуг и гостеприимства существуют различные предложения по оказанию услуг размещения. Эти услуги предоставляют как крупные объединения гостиниц (гостиничные сети), так и обычные гостиницы, отели и другие средства размещения.

Ввиду таких тенденций развития рынка, многие предприятия сферы гостиничной индустрии вводят новые стратегии, затрагивающие такие аспекты ведения бизнеса и удовлетворения потребностей клиента, как учет требований клиентов и потребителей, следование стандартам сервиса, а также соответствие потребностям клиента, приближение качества продукта к индивидуальным требованиям гостя. Всем указанным аспектам не может быть уделено должного внимания в крупных гостиницах, где масштаб производства услуг можно сравнить с конвейером, и где деятельность предприятия направлена на обеспечение должного объема продаж услуг. В таких гостиницах и отелях редко можно встретить действительно индивидуальный подход к потребностям как потребителей, так и сотрудников.

В России сфера гостиничного бизнеса только развивается, и эксперты на сегодняшний день считают малые средства размещения (базы отдыха, мини-отели) наиболее доступным, не требующим больших вложений и окупающимся достаточно быстро видом деятельности.

Управление качеством в средствах размещения предполагает наличие управленческих систем, контролирующих организацию и предоставление услуг.

Менеджмент качественного обслуживания включает два направления;

1) качественное обслуживание каждого клиента, достигаемое через:

– внутрифирменную систему информации – брифинги, собрания персонала, PR,

– обучение – единство персонала, профессиональное мастерство, обучение творческому подходу,

– признание и вознаграждение – введение номинаций «Служащий года», моральное стимулирование, премии,

– определение полномочий обслуживающего персонала – определение задач персонала, рассмотрение претензий гостей, устранение недостатков в работе;

2) клиент должен получить максимальное удовлетворение от пребывания в средстве размещения, что предполагает:

– выполнение желаний клиента – исследование рынка и отзывов гостей,
– рассмотрение набора услуг – введение новых услуг, устранение недостатков, связанных с обслуживанием, повышение качества существующих услуг,

– признание и вознаграждение – удовлетворение запросов клиентов, формирование базы данных постоянных клиентов, прием клиентов по высшему классу.

Управление качеством в средстве размещения так же складывается исходя из его особенностей, характеристик и преимуществ для поддержания хорошего уровня обслуживания и предоставления гостиничных услуг.

В качестве основных преимуществ средства размещения можно выделить:

- 1) тишина и небольшое количество постояльцев;
- 2) доступная стоимость проживания;
- 3) географическое разнообразие расположения;
- 4) домашний уют и высокий уровень комфорта, вполне сравнимый с обычными частными квартирами;
- 5) индивидуальный подход к клиентам;
- 6) концептуальность (оформление, планировка и т.д.).

В качестве основных недостатков средства размещения можно выделить:

1) отсутствие дополнительных услуг в виде ресторанов, баров, бассейнов, фитнес-клубов;

2) не во всех средствах размещения дорогая и качественная мебель, отсутствие большого выбора завтраков;

3) дополнительные услуги – за дополнительную плату и др.

При управлении качеством услуг наиважнейшая задача заключается в определении правильного уровня ожиданий потребителей. Если установленный уровень ожиданий слишком низкий, то потребители будут удовлетворены, но привлечь достаточное их количество будет трудно. Напротив, если планка ожиданий поднята слишком высоко, то потребители будут разочарованы.

В современных рыночных условиях, характеризующихся усилением конкуренции, для успешного развития бизнеса средства размещения, безусловно, заинтересованы в том, чтобы восприятие услуг соответствовало ожиданиям, что создает основу для повторного бизнеса (формирования сегмента постоянных гостей), а следовательно, предприятие должно создать определенный уровень качества, соответствующий предполагаемым запросам потребителя, заявить об этом потребителю, а затем в процессе обслуживания подтвердить заявленный уровень качества.

Для победы в конкурентной борьбе предприятию следует ориентироваться на высокий уровень качества, потому что просто удовлетворенные потребители легко поменяют поставщика с появлением лучшего предложения.

Ученые Института стратегического планирования (США) определили, что предприятия, предоставляющие услуги низкого качества, ежегодно теряют до 2% доли рынка, а их средняя прибыль составляет всего 1% объема продаж. В то же время доля рынка компаний, услуги которых отличаются высоким качеством, увеличивается на 6% в год, а норма прибыли (к объему продаж) составляет в среднем 12%.

В обобщенном виде основные отличительные характеристики услуг средств размещения и связанные с ними проблемы управления, включая управление качеством, представлены в таблице 2 [23].

Таблица 3 – Основные характеристики услуг и проблемы управления

Характеристика услуги	Проблемы управления
Неосвязаемость	<p>Трудности в предоставлении стандартных образцов: приобретение услуг связано с риском для потребителя. Услугу нельзя продемонстрировать: затруднена дифференциация предложений.</p> <p>Количество определяемых и измеряемых физических стандартов качества ограничено (размер номера, обстановка).</p>
<p>Участие потребителя.</p> <p>Единство процессов доставки и потребления.</p> <p>Нераздельность предоставления услуг и их потребления</p>	<p>Потребители участвуют в процессе предоставления услуг: усложнение управления качеством. Вовлечение в процесс обслуживания групп потребителей: проблема контроля.</p> <p>Предприятие, оказывающее услуги, представляет его персонал: восприятие поставщика определяется отношением потребителя к его сотрудникам. Обслуживание – отличительная черта поставщика услуг. Трудности с расширением предприятий размещения: необходимость создания сетей.</p>
Непостоянство качества	<p>Стандартизация услуг затруднена из-за наличия функциональной составляющей их качества, определяемой действиями персонала.</p> <p>Проблема контроля качества услуг: разнородность условий обслуживания.</p>
Несохраняемость	<p>Невозможность хранения и накопления услуг. Проблемы, связанные с сезонностью.</p> <p>Трудности с установлением цен на услуги: проблемы с ценообразованием.</p>

Абсолютное качество обслуживания вряд ли может быть достигнуто в силу его обусловленности человеческим фактором, а, следовательно, стремление к качеству представляется процессом бесконечным, но в современных рыночных условиях решение вопросов качества – путь к победе в конкурентной борьбе. Одним из ключевых вопросов является снижение

непостоянства качества, чему должна способствовать разработка единых стандартов, нормативов, правил обслуживания.

В международной и отечественной практике под стандартом понимается нормативный документ по стандартизации, разработанный на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон (производителей и потребителей), утвержденный признанным органом и обязательный к применению.

Стандарт как нормативный документ в более широком смысле – документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей. Стандарт по своей природе предназначен для установления минимально необходимых требований, делающих любую услугу соответствующей своему назначению по формализованным показателям качества, безопасности и т.д.

При определении объектов стандартизации в гостиничной индустрии необходимо исходить из того, что качество определяется техническими и функциональными компонентами, отсутствием недостатков и безопасностью. В связи с этим стандартизация должна распространяться на следующие элементы услуг и обслуживания:

- термины и определения в гостиничной индустрии, необходимые для взаимопонимания и однозначности восприятия понятий, описывающих услуги, условия их оказания; договорные отношения, безопасность;
- классификацию типов средств размещения и их услуг; категоризацию средств размещения;
- способы и методы формирования, продвижения и оказания услуг;
- способы оценки и минимизации рисков для здоровья и жизни потребителей при пользовании услугами;
- содержание и формы информации об услугах, предлагаемых средствами размещения, посредниками (турфирмами), и пути компенсации за непредоставление объявленных услуг;

– технологии, устанавливающие стандартные требования к формам документов и составу информации в них, а также к другим элементам.

Целями стандартизации в сфере гостиничных услуг являются подтверждение и обеспечение поддержания заявленного уровня качества и безопасности потребления услуг, защита интересов потребителей от недобросовестной конкуренции на рынке.

Государственные стандарты в сфере гостиничных услуг утверждались, как правило, Государственным комитетом Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России).

На уровне предприятий внедрение стандартов и нормативов является важным элементом системы управления качеством. Они имеют целью снизить вероятность ошибок в функциональном качестве и обеспечить постоянство высокого качества обслуживания. Стандарты, нормативы и правила (инструкции) подробно закрепляют производственные обязанности за отдельными подразделениями и службами, должностными лицами предприятия размещения, определяют порядок их взаимодействия и субординации, регламентируют процесс исполнения различных операций при оказании тех или иных услуг.

Стандартизация играет ключевую роль в обеспечении точного информирования потребителя об уровне качества средства размещения как основы формирования адекватных ожиданий.

Прежде чем остановить свой выбор на конкретном средстве размещения, потребитель стремится собрать информацию о данном предприятии. Объем информации, необходимый для принятия решения, должен соответствовать тому набору показателей, который использует потребитель для формирования ожиданий. Право потребителя на полную и достоверную информацию о качестве приобретаемой услуги закрепляется в законодательном порядке. Реализация этого права – важная составляющая управления качеством услуг.

В силу неосвязаемости услуг средств размещения в распоряжении предприятий не так много способов передать потребителю информацию о

качестве. Средства размещения стремятся визуализировать свои услуги, повысить их осязаемость с помощью: печатных изданий, брошюр, каталогов; видеоинформации на различных носителях; Интернета.

Эти носители информации дают возможность в том или ином объеме создать представление о техническом качестве и номенклатуре предоставляемых услуг. Однако не существует ни одного способа показать функциональное качество до момента начала обслуживания. В распоряжении потребителя могут находиться лишь косвенные свидетельства данного качества – мнения других потребителей, информация о достижениях средства размещения в области качества (сертификаты, дипломы и т.д.). Таким образом, принимая решение воспользоваться услугами средства размещения, потребитель в любом случае рискует не получить ожидаемой услуги.

Установление выполнения предприятием нормативных требований осуществляется в процессе сертификации. Сертификация услуги – процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от исполнителя и потребителя организация удостоверяет в письменной форме, что услуга соответствует установленным требованиям.

Сертификация услуг средств размещения является одним из важнейших элементов системы управления качеством услуг, дающих возможность объективно оценить уровень качества услуг, подтвердить их безопасность для потребителя.

Сертификация носить обязательный характер. Значимость требований обеспечения безопасности жизни, здоровья туристов и экскурсантов, сохранности их имущества, защиты окружающей среды обуславливает необходимость включения их в процедуру обязательной сертификации.

2 Анализ средств размещения на территории природного парка «Ергаки»

2.1 Характеристика природного парка «Ергаки»

Природный парк «Ергаки» – первый и пока единственный природный парк в Красноярском крае, расположенный в его южной части, в пределах Ермаковского и Каратузского муниципальных районов. Общая площадь парка составляет 342 873 гектара, из них большая часть (325 523 га) находится в пределах Ермаковского района и 17 350 га – Каратузского [10].

Через территорию природного парка проходит федеральная автотрасса Р-257 «Енисей», соединяющая парк с краевым центром – г. Красноярском – 614 км (все расстояния приведены до Визит-центра парка), районным центром – с. Ермаковское – 95 км, а также центрами республик: г. Кызылом (Республика Тыва) – 183 км. и г. Абаканом (Республика Хакасия) – 191 км.

Ближайшими к парку населенными пунктами являются поселки Арадан (6,5 км) и Танзыбей (25 км). Ближайший действующий международный аэропорт расположен в 190 км, вблизи г. Абакан, авиасообщение также возможно осуществить через г. Кызыл и с. Шушенское. Ближайшая к парку станция железной дороги «Минусинск» находится в 156 км.

Необходимость сохранения ландшафтного и биологического разнообразия Западного Саяна, а также оптимального использования высокого рекреационного потенциала территории хребтов Ергаки и Араданский, являлись неоспоримыми аргументами неоднократных предложений об организации в этих местах особо охраняемой природной территории [38].

Природный парк «Ергаки», как особо охраняемая природная территория краевого значения был создан 4 апреля 2005 года Постановлением Совета администрации Красноярского края № 107-п. Способствовал созданию парка губернатор края – Хлопонин Александр Геннадьевич, поддержавший призыв-обращение Всемирного Фонда Дикой Природы (WWF) к руководителям

государств и регионов, ученым, предпринимателям и частным лицам, внести вклад в сохранение природы на планете. Природный парк «Ергаки» стал юбилейным (сотым в списке Международного Секретариата WWF) «Подарком Земли» [37].

Год спустя, для контроля и регулирования охранной и развития рекреационной деятельности Постановлением Совета администрации Красноярского края от 14 февраля 2006 года была создана управляющая организация – Краевое государственное бюджетное учреждение «Дирекция природного парка «Ергаки», расположенное в с. Ермаковское по адресу: 662821, Россия, Красноярский край, с. Ермаковское, ул. Российская, 42.

Первым руководителем КГБУ «Дирекции природного парка «Ергаки» был Владимир Михайлович Рыженков, в настоящее время – Игорь Валентинович Грязин.

Дирекция природного парка «Ергаки» является некоммерческой организацией и находится в ведомственном подчинении Министерства природных ресурсов Красноярского края и ее основной целью является осуществление охраны и управления использованием природных ресурсов в рекреационных, оздоровительных и эколого-просветительских целях на территории природного парка «Ергаки» [38].

В соответствии с Федеральным законом «Об особо охраняемых природных территориях» на территории парка устанавливается функциональное зонирование, т.е. устанавливаются различные режимы охраны и использования в зависимости от экологической и рекреационной ценности природных участков. В природном парке выделяют [37]:

- а) зона особой охраны;
- б) рекреационно-туристическая зона;
- в) зона традиционного природопользования (два кластерных участка);
- г) хозяйственная зона (четыре кластерных участка).

Базы отдыха, как и иные искусственные сооружения концентрируются в хозяйственной зоне парка, занимающей 2,6% и предназначенной для

строительства объектов туризма, рекреации, физкультурно-оздоровительных и спортивных комплексов, объектов, необходимых для обеспечения деятельности природного парка.

2.2 Характеристика средств размещения природного парка «Ергаки»

Территория природного парка «Ергаки» – традиционно сложившийся туристский центр региона и наиболее посещаемая часть Западного Саяна. В Красноярском крае это одна из самых популярных ООПТ в силу высокой привлекательности природных комплексов и объектов парка, его транспортной доступности, благоустроенных экологических троп и относительно мягкого климата [50].

Однако, если природа парка по красоте и не уступает швейцарским Альпам, то инфраструктура, отстала на десятилетия. А без создания инфраструктуры сложно говорить о серьезных предпосылках для стабильного развития туризма и его вклада в экономику региона.

На сегодняшний день, из возможных вариантов средств размещения непосредственно в горной части парка функционируют четыре организованных стационарных палаточных лагеря и семь круглогодичных баз отдыха общей вместимостью 993 чел. Большинство из них располагаются вдоль федеральной трассы Р-257, где в пределах парка в пяти местах (по требованию) останавливаются междугородние рейсовые автобусы.

- 605 км трассы – база отдыха «Ергаки»;
- 609 км трассы – (съезд на старую Усинскую трассу) – туристский комплекс «Горная Оя»;
- 611 км трассы – горнолыжная база «Снежная»;
- 614 км трассы – база отдыха «Эдельвейс» и Визит-центр природного парка;
- 622 км трассы – база отдыха «Спящий Саян».

Базы отдыха располагают собственной инфраструктурой, включающей в себя объекты проживания, питания и отдыха посетителей. Рассмотрим инфраструктуру каждой из них по отдельности.

База отдыха «Ергаки» работает с 2003 года и является не только круглогодичной, но и самой популярной среди средств размещения на территории парка. В настоящее время база отдыха обладает самой «мощной» материальной базой [10]:

- 7 отдельно стоящих домиков; 3 коттеджа на 6 и 11 мест; таунхаус «Тайга» с двухэтажными квартирами на 7 мест, с собственной кухонной зоной; 3 корпуса гостиничного типа, с номерами на 2-4-6-8 мест и 3 комфортабельные гостиницы: «FreeRide», «Backcountry» и «Snowport» [10]. Все постройки оснащены централизованным отоплением, канализацией и водоснабжением. Единовременная вместимость всех мест размещения на базе – около 450 человек, стоимость варьируется от 1 300р до 20 500р;

- кафе «Корчма» на 150 посадочных мест и два кафе ресторанного типа «FreeRide» на 70 посадочных мест и «Snowport» на 50 посадочных мест;

- кальян-бар «Храм дыма»;

- баня – 5 шт;

- SPA-центр с бассейном, сауной, джакузи и турецкой баней;

- пункт проката снаряжения (лыжи, сноуборды, санки «Ватрушки», снегоходы, велосипед, походное снаряжение);

- оборудованный двухместным бугельным подъемником фирмы Doppelmaug горнолыжный склон (перепад высот — 250 м; длина — 1200 м, по подъёмнику; ширина — 15-50 м; снежный покров — до 2м; максимальный уклон — 28°);

- оборудованная игровая комната «Ергуша»;

- парковка;

- 5 беседок для пикника, мангалы.

Так как база отдыха работает в круглогодичном режиме, то ряд предоставляемых ею услуг имеет сезонный характер (таблица 4).

Таблица 4 – Услуги базы отдыха «Ергаки» в зимний и летний периоды [19]

Зима	Лето
<ul style="list-style-type: none"> - Подготовленный склон – протяженность 1200 метров (по подъемнику) с перепадами высот до 250 метров; - Прокат снаряжения – лыжи, сноуборды, санки «Ватрушки» (от 50р до 600р); - Прокат снегоходов или подъем на них (от 200р); - Двухместный бугельный подъемник (от 50р до 700р); - Услуги инструктора для детей и взрослых (1500р/чел). - Бэкантри тур (более 40 маршрутов, от 4000р до 6000р с группы); 	<ul style="list-style-type: none"> - Велосипедные маршруты; - Пешие маршруты на один день (2 маршрута, от 990р до 1 500р на чел. И от 6 000р до 16 000р на группу) и маршруты на 2 дня и более (5 маршрутов, от 2 650р до 3 300р на 1 чел. и от 13 200р до 42 000р на группу); - Прокат спортивного снаряжения – велосипеды, походное снаряжение (от 200р до 1000р/сутки); - Фитнес-йога тур.

Обобщая полученные результаты, мы пришли к выводу, о том, что база отдыха «Ергаки» обладает хорошей материальной базой и широким спектром предлагаемых услуг, достаточным для удовлетворения потребностей своих гостей. Тем не менее, база отдыха продолжает развиваться и совершенствуется как инфраструктуру, так и расширяет ассортимент услуг под новые запросы потребителей.

У базы отдыха «Ергаки» есть отличный сайт, где без труда можно найти всю интересующую информацию. Стоит отметить и наличие у базы отдыха своих аккаунтов в социальных сетях («Instagram», «Facebook», «ВКонтакте», «Одноклассники»), а также мессенджеров «Viber» и «Telegram», что является несомненным плюсом в ее продвижении.

Эко-отель «Хозяин тайги» самое молодое средство размещения в природном парке «Ергаки». На сегодняшний день эко-отель открыл свой 3 сезон – он начал функционировать в 2018 году.

На данное время функционируют 2 гостиничных домика, в которых имеются четыре 2х местных (2 400р в сутки) и три 5 местных (6 000р в сутки) номера, также строятся дополнительных 3 дома.

Среди дополнительных услуг кафе вместимостью 120 мест, барная стойка и отдельные vip-комнаты, караоке, услуги бани. В зимнее время оборудуется трасса для катания на ватрушках и доступна снегоходная экскурсия (или

сопровождение). В летнее время проводятся однодневные экскурсии с выездом из Абакана (стоимость 2500р) и двухдневные туры (посещение оз Радужное и Висячего камня, а также «Каменного города») за 6 000р. Стоянка без проживания в отеле стоит всего 50р в сутки – это очень дешево по отношению к ценам «Эдельвейса» и рядом стоящего Визит-центра, а для проживающих стоянка бесплатно [31].

«Хозяин тайги» работает круглогодично, при этом, полная загрузка выпадает на летние выходные. Услуги летнего и зимнего сезонов немного отличаются (таблица 5)

Таблица 5 – Услуги эко-отеля «Хозяин тайги» в зимний и летний периоды [49]

Зима	Лето
<ul style="list-style-type: none"> - прокат зимнего снаряжения (плюшки, от 300р); - подъем на ратраке (250 руб/чел 1 подъем) - прокат снегоходов; - хранение снегоходов; - услуги гида; - новогодняя шоу-программа 	<ul style="list-style-type: none"> - услуги гида (цена); - пешие маршруты на 1 день (1 маршрут, 2 500р) - пешие маршруты на 2 дня (2 маршрута, 6 000р). - прокат туристского снаряжения; - баня 1500 (час)

У эко-отеля есть свой сайт, отличительной чертой которого является наличие 3D-тура по эко-отелю с показом не только прилегающей территории в зимний и летний период, но и показ номеров и кафе, что явно вызовет больше доверия у потенциальных клиентов. На странице сайта размещено много ярких фотографий отеля, а также видео как можно добраться до базы.

Альплагерь «Пик Звездный» включает в себя:

- спортивно – туристский комплекс «Пик Звездный»;
- базу отдыха «Спящий Саян».

Спортивно-туристский комплекс «Пик Звездный» находится на 2 км от сворота с 614км трассы Р-257 Абакан-Кызыл, за Учебным центром военно-спортивной подготовки «Ергаки».

Спортивно-туристский комплекс обладает следующей материальной базой:

-3 гостиничных корпуса с номерами на 2-3-4-5 мест: номера «стандарт» с односпальными кроватями (от 2 400р до 5 000р, средняя цена 3 470р) и «семейные» номера с двух-спальными кроватями (от 2 500р до 5 000р, средняя цена 3 780р). Каждый корпус оснащен центральным отоплением, туалетными комнатами и душевыми кабинами на каждый номер [25].

- мангальные зоны и беседки;
- баня;
- кафе, рассчитанное на 130 посадочных мест;
- канатно-бугельный подъемник (беби-лифт)

Таблица 6 – Услуги спортивно-туристский комплекса «Пик Звездный» в зимний и летний периоды [25]

Зима	Лето
<ul style="list-style-type: none"> - прокат зимнего снаряжения: лыжи, сноуборд, от 150р до 500р; надувные сани «ватрушки» от 100р до 300р; снегоступы (от 100 руб) - подъем на канатно-бугельном подъемнике 300р; - подъём на снегоходе от 200р/чел; - катание на санях, запряженных тройкой лошадей (1000р/час); - хели-ски 45 000р (по предварительной договоренности); - инструктор 	<ul style="list-style-type: none"> - инструктор/ (4 000р) - услуги гида, - услуги носильщика; - экскурсия «Каменный город» (6 000р); - прокат туристского снаряжения (от 50р до 500р); - прокат катамарана (5 000р); - стоянка (100р); - однодневные маршруты (3 шт); - маршруты от 2 дней (6шт); - сплав по р. Ус (5 000р/день); - катание на лошадях (1 000р /час).

Анализируя предлагаемые услуги в таблице 5, можно прийти к выводу, что невзирая на незначительные исходные данные по инфраструктуре, «Пик Звездный» помимо проживания и питания предлагает довольно широкий ассортимент как зимних, так и летних дополнительных услуг. Эксклюзивом можно считать предложения хели-ски и катания на тройке лошадей зимой, а летом – сплавы по р. Ус.

База отдыха «Спящий Саян» находится на 622 км трассы Р-257. На этой базе имеется 3 двухэтажных дома с центральным отоплением, состоящий из трех блоков. Забронировать можно любой блок отдельно, весь дом или отдельные номера. В каждом блоке имеются санузлы, раковины, вода (холодная). Дом №1 (от 1 600р до 4 000р), дом №2 (от 1 600р до 5 000р), дом №3 (от 2 400р до 4 000р) Для бесплатного пользования, рядом с корпусами находится мангал, стол и скамейки. Включать электрические приборы в комнатах запрещено, а за отдельную плату можно заказать баню.

Также на территории базы есть кафе «Тихий омут», рассчитанный на 70 посадочных мест и прокат летнего снаряжения.

В настоящее время базу отдыха «Спящий Саян» позиционируют как вариант демократичного размещения, в том числе, как место ночлега для водителей. В последние годы в ее развитие вложения не поступали, а нареканий от останавливающихся на базе туристов становится все больше.

Таким образом, среди средств размещения Альплагеря «Пик Звездный», лидером является СТК «Пик Звездный»,

Что касается сайта, то он имеет хороший функционал и понятный для восприятия дизайн. В нем можно найти ответы на многие вопросы, касающиеся размещения, цен и дополнительных услуг, а также из положительных сторон можно выделить наличие фотографий и интересных статей. Однако следует отметить, что несмотря на свои достоинства, сайт имеет и ряд недостатков, ввиду которых его функциональность нельзя полноценно назвать удовлетворяющей, например, недостаточная, неконкретная информация в некоторых разделах и орфографические ошибки в простых словах. Также можно заметить отсутствие версии для слабовидящих и версии на английском языке. Дополнительно база отдыха ведет странички в социальных сетях «Instagram», «Facebook» (страница уже давно не обновлялась).

База отдыха «Эдельвейс» была создана 20 марта 2004 года Владимиром Александровичем Лебедевым и располагается на 614 км в 50 м южнее автодороги Р-257.

На территории базы находятся 8 отдельно стоящих домиков на 6, 8, 10 и 12 мест, общая вместимость которых составляет 60 человек. В каждом доме печное отопление, кухня и все необходимые приборы. Туалет находится на улице. Также есть гостиница, вместимостью 20 человек, где, в отличие от домиков, туалет и душ находится внутри [35].

В распоряжении гостей имеется две бани (1000 руб /час) и большая бесплатная парковка. Возле каждого домика находятся мангалы, которыми гости базы могут пользоваться бесплатно. В 150 м от базы протекает чистейший родник, а в 300 м проходит река, по которой в весеннее половодье можно совершать сплавы.

На базе отдыха работают 12 человек в круглогодичном режиме. Наиболее загруженными летними месяцами являются июль и середина августа, а зимой – начало ноября, выходные и праздничные дни. Данная база является отличным средством размещения для той категории людей, которые предпочитают простую, уютную обстановку, не требующую дополнительных услуг.

Собственного сайта база отдыха не имеет, что, несомненно, сказывается на ее популярности. Информацию о средстве размещения можно найти на сайте центра реализации социальных проектов (<http://socialprojects24.ru/>), но не каждый потенциальный турист знает об этом.

База отдыха «Горная Оя» относительно молодая – работает с 2007 года круглогодично. Вместимость 115 человек: 7 домов по 8 мест + 2-х этажный корпус по 16 номеров (2, 3 и 5 местные) [47]. В 80% комнат нет душа, зато в стоимость включен завтрак. Цена за проживание варьируется от 2000р (двухместный номер с 1 двуспальной кроватью, без душа) до 12 000р (домик на 8 мест с 4 двуспальными кроватями с наличием душа).

К дополнительным услугам относятся кафе (120 мест), баня (1500руб/час на 8 человек), прокат лыж, бугельный подъемник (1000 м), автомобиль УАЗ 66, мангалы. База отдыха также предлагает услугу проведения банкетов и праздников. Есть возможность сформировать индивидуальное меню или

воспользоваться помощью менеджера по проведению банкетов. Парковка для проживающих бесплатно, для остальных 300руб/сутки.

Данная база отдыха является менее востребованной среди остальных, так как имеет ряд недостатков: самый главный из них – это расположение – база находится далеко относительно других баз и основных достопримечательностей, инфраструктура на среднем уровне, туристы мало знают о данном месте ввиду отсутствия информирования: сайт базы отдыха «Горная Оя» не доработан: нет контактной информации, прописанных услуг,. Также связь в данном месте ловит хуже всего.

Горнолыжная база «СНЕЖНАЯ» функционирует на рынке с 2008 года. Основной сезон – зима. Вместимость – 22 места + 6-местный отдельно стоящий домик. Цена за проживание самая низкая среди остальных – 800р с человека зимой и 700р летом [18]. Большая заселенность в ноябре, апреле и марте, а также в январские праздники. К дополнительным услугам можно отнести баню. В целом же по ассортименту предлагаемых услуг «Снежной» достаточно скромно (таблица 6) и ориентирован на зимний сезон. Интересен тот факт, что база «Снежная» не сотрудничает с турфирмами и не продает экскурсии и туры, позиционируя себя как «домашняя» база «для своих».

Таблица 7 – Услуги горнолыжной базы «Снежная» в зимний и летний сезоны

Зима	Лето
- прокат зимнего снаряжения; - бугельный подъемник длиной 1300м, перепад - 330м (1 подъем 100р, на весь день 800р);	- прокат резиновых сапог (бесплатно)

Для упрощения проведения сравнительного анализа инфраструктуры и предлагаемых услуг средств размещения, расположенных на территории природного парка «Ергаки» была составлена сводная таблица 8.

Таблица 8 – Сводные данные по базам отдыха на территории природного парка «Ергаки»

База отдыха	Размещение	Места питания	Баня	Горнолыжная инфраструктура	Услуги для детей	Доп. услуги	Прокат снаряжения	Экскурсии	Сайт	Сотрудничество с турфирмами	Персонал	Сезон
«Ергаки»	Вместимость 450 человек: 3 отеля; 3 корпуса; 2 двухэтажных домика; пять одноэтажных домиков; 1 берлога; 3 гостевых домика.	Кафе «Корчма», 150 посадочных мест; 2 кафе ресторанного типа «Freeride» (70 посадочных мест) и «Snowport» (50 посадочных мест).	5 русских бань; 1 турецкая баня, фитобочка; массаж.	Склон (протяженность 1200м); ширина - 15-50 м; снежный покров до 2м; Максимальный уклон 28°. -КБД, двухместный бугельный подъёмник); Ратрак «Кёссбёерер»;	Игровая комната «Ергуша»; услуги инструктора и воспитателя; детские площадки; выпускной и последний звонок в Ергаках.	Кальян-бар «Храм дыма»; Spa-центр с бассейном, сауной, джакузи; Парковка; 5 беседок для пикника; мангалы; услуги моб.связи ТЕЛЕ2; услуги инструктора, гида; снегоходные школы; тимбилдинг мероприятия	Лыжи; сноуборд; санки; ватрушки; снегоход; велосипед; походное снаряжение.	сплавы по реке Ус вело маршруты; пешие маршруты; фитнес-йога тур.	+	«Саянское кольцо» «Лидер тур» (Тыва) «Алеф»	Лето 40 Зима 60 Инструктора: 4чел, 1 международного класса; 2 гида	Июль Ноябрь Март/ всесезонная
«Хозяин тайги»	Вместимость 46 человек (3 дома строятся): 2 гостиничных дома по	Кафе 120 мест	2 бани (1 строится)	Склон с подъемником для катания на ватрушках	-	Стоянка (с проживанием бесплатно, без 50р/сутки); караоке; wi-fi;	Санки; ватрушки; снегоходы.	Прогулки на Висячий камень, оз. Радужное, г.Тушканчик пер.	+	-	2 человека	Июнь Июль Выходные Всесезонная

Продолжение таблицы 8

База отдыха	Размещение	Места питания	Баня	Горнолыжная инфраструктура	Услуги для детей	Доп. услуги	Прокат снаряжения	Экскурсии	Сайт	Сотрудничество с турфирмами	Персонал	Сезон
	4 2х местных и 3 5ти местных номера. Настилы: 9 палаток по 6 мест (матрац, спальник, каремат)					катание на плюшках; - услуги гида. снегоходная школа		Художников, озеро Светлое и водопады. - катание на снегоходах по Ергакам				
«Пик Звездный»	Общая вместимость 200 человек: 3 домов по 10 номеров + 2 домика строятся	Кафе 130 мест	Баня на 10 человек 1500р/час	Канатная дорога (бэби-лифт) 450м инструктор по сноуборду/горным лыжам; подъем на снегоходе на склон; заброска на склон на вертолете (заказ заранее с полной предоплатой 45 000р) - Сноу-парк	-	Кинозал; караоке; дискотеки; кальенная; услуги гида; катание на лошадях.	Прокат снегохода	- Сплавы по реке Ус - Экскурсии выходного дня: Водопад Мраморный Пешие походы с ночевкой в горах Экскурсия в «Каменный город» экскурсия на Параболу, пик Птица, Зуб Дракона	+	«Храм» «Мегабас» «Сибирские узоры» «Альтамира»	5 человек 2 гида	Июль Август Ноябрь + выходные

Продолжение таблицы 8

База отдыха	Размещение	Места питания	Баня	Горнолыжная инфраструктура	Услуги для детей	Доп. услуги	Прокат снаряжения	Экскурсии	Сайт	Сотрудничество с турфирмами	Персонал	Сезон
				Сноукайтинг. Трассы для беговых лыж (Протяженность 2км и 3км). Горнолыжная трасса 600м.								
«Спящий Саян»	Вместимость 94 человека: 3 дома 2,3,4 и 5 местные номера: 1 дом: 16 человек 2 дом: 34 чел 3 дом: 44 чел	Кафе «Тихий омут» 70 посадочных мест	2 бани: Малая (5-6 чел) 1500р/час Большая (12-13 чел) 2000 р/час	Канатная дорога (бэби-лифт) 450м;	-	Парковка (с проживанием бесплатно, без проживания 80р/сутки); Прокат катамарана; Личное походное снаряжение;	Снегоступы;				5-6 человек	Июль/лето
«Эдельвейс»	Общая вместимость 60 чел:	- Кухни для готовки	2 бани на 4-5 чел;	-	-	Бесплатная парковка; мангал	-	-	-	-	12 человек	Июль – август; начало

Окончание таблицы 8

База отдыха	Размещение	Места питания	Баня	Горнолыжная инфраструктура	Услуги для детей	Доп. услуги	Прокат снаряжения	Экскурсии	Сайт	Сотрудничество с турфирмами	Персонал	Сезон
	8 домов (6-8 местные номера); гостиница на 20 мест.		и 8-10чел (1000р/час)									ноября + выходные и праздники
«Горная Оя» («Тушканчик Сапр»)	Вместимость: 115 человек: 7 домов по 8 мест; 2этажный корпус с 16 номерами (2,3 и 5 местные).	Кафе на 100 мест	Баня (1500р/час на 8 чел.)	Склон протяженностью 1800м. Бугельный подъемник (длина 1000м)	-	Парковка (с проживанием бесплатно, без проживания 300р/сутки)	Прокат лыж и сноубордов	Пешие экскурсии на достопримечательности «Каменный город» Висячий камень, Тушканчик.	+	«Санрайс» «Дискавери»	Лето: 6 Зима: 14-16 чел	Всесезонная
«Снежная»	Вместимость 28 чел 4 4местных номера; 1 шестиместный.	Небольшое кафе	Есть, но не пользуется спросом	Бугельный подъемник (длина 1300м)	-	Парковка	Зимний прокат; бесплатные резиновые сапоги.	-	Группа ВК	-	3 человека	Ноябрь – май + январские праздники /зима

Анализируя полученные в таблице 8 данные можно прийти к выводу о том, что база отдыха «Ергаки», является несомненным лидером среди остальных средств размещения, находящихся на территории одноименного природного парка. Она опережает своих конкурентов по всем критериям, и в первую очередь, по количеству мест размещения (общая вместимость номерного фонда – 450 чел). Меньше всего мест имеет горнолыжная база «Снежная» – их 28 (рисунок 1)

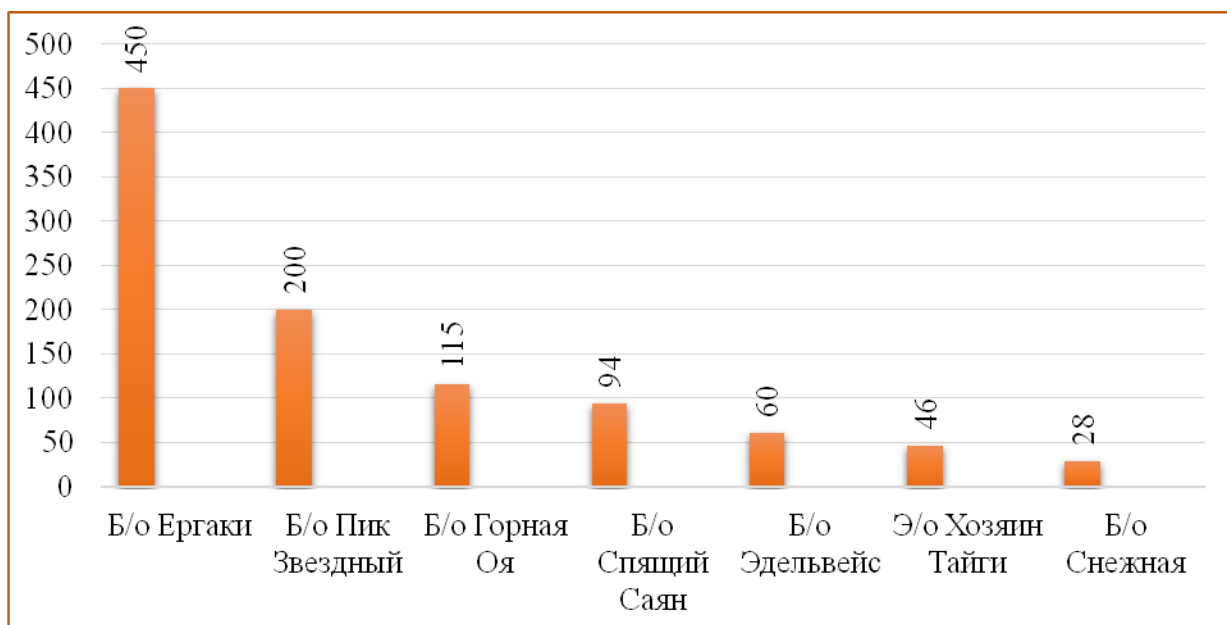


Рисунок 1 – Соотношение размера номерного фонда средств размещения природного парка «Ергаки»

Так как на территории природного парка нет отдельно стоящих пунктов питания и магазинов, то наличие кафе, предоставляющих услуги питания в средствах размещения, является очень важным компонентом. Из 7 действующих баз отдыха только 6 имеют свои пункты питания (рисунок 2). При этом на базе «Снежная» кафе работает только по выходным, но при этом проживающие имеют возможность самостоятельного приготовления пищи. База «Эдельвейс» вообще не предоставляет услуги питания своим посетителям, но в каждом домике есть возможность приготовить еду самостоятельно.

По количеству посадочных мест снова лидирует база отдыха «Ергаки». На ее счету 4 пункта питания в общей сложности на 270 посадочных мест. Стоит заметить, что данная база на своей территории имеет не только обычное кафе, но и кафе ресторанного типа, для более взыскательной категории посетителей.

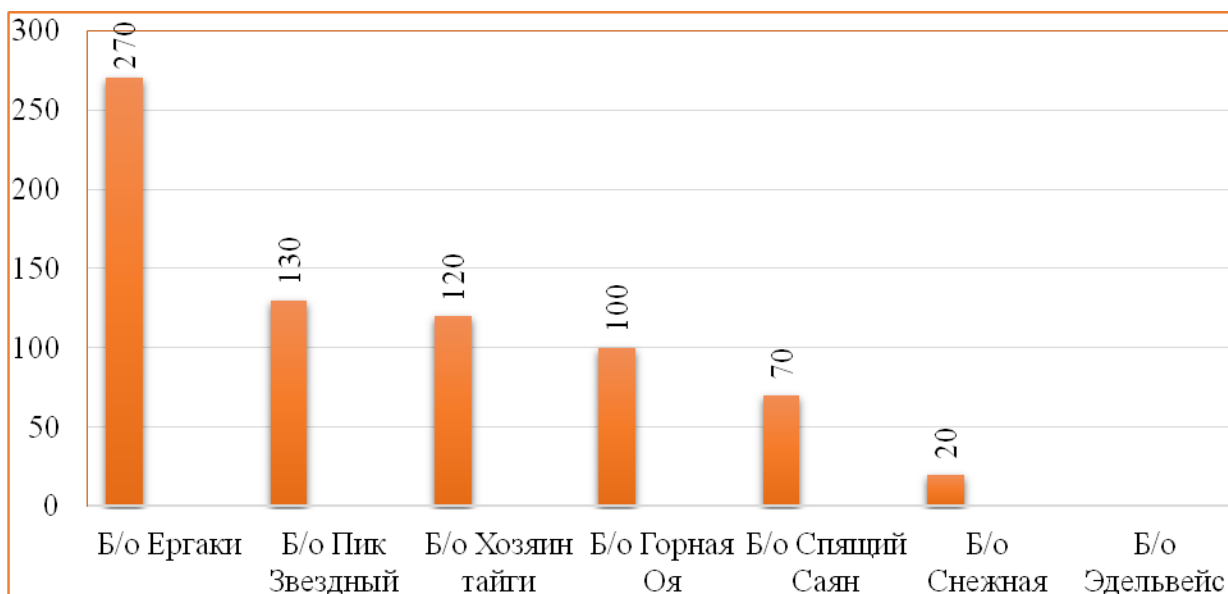


Рисунок 2 – Соотношение вместимости пунктов питания в средствах размещения природного парка «Ергаки»

Туристы посещают природный парк «Ергаки» круглый год. Услуги размещения предоставляются всесезонно базами отдыха: «Ергаки», «Хозяин тайги», «Пик Звездный», «Горная Оя». «Спящий Саян» и «Эдельвейс» работают только в летний период, «Снежная» – зимний сезон и праздники.

В зимний период популярностью пользуются горнолыжные маршруты, обоснованные наличием горнолыжной инфраструктуры на базах отдыха «Ергаки», «Снежная», «Пик Звездный» и туристском комплексе «Горная Оя».

Преимуществом базы отдыха «Пик Звездный» является наличие обустроенного сноу-парка, услуга хели-ски, сноукайтинг. База отдыха «Ергаки» единственная обладает двухместным бугельным подъемником (протяженность 1300 м), ратраком (устройство для подготовки горнолыжных трасс). Помимо базы отдыха «Ергаки» собственной горнолыжной инфраструктурой обладают туристский комплекс «Горная Оя» и горнолыжная база «Снежная» (имеет бугельный подъемник большой протяженностью, 1300м.) Но как вместимость, так и ассортимент их небольшой. Последняя в летний сезон работает как турбаза, но, как правило, по личной договоренности (контингент отдыхающих один и тот же из года в год). В туристском комплексе «Горная Оя» в последние годы подъемник не функционировал.

Прокат снаряжения предоставляют 5 баз отдыха, однако, три из них: «Ергаки», «Хозяин тайги» и «Пик Звездный» предлагают прокат снегоходов, при этом первые две из них, предлагают услуги гидов или инструкторов для сопровождения. База отдыха «Ергаки» и «Горная Оя» предоставляют прокат лыж.

Услуги бани предоставляют все указанные средства размещения. «База отдыха «Ергаки» лидирует по их количеству (5 бань).

В летний период для туристов предлагаются многочисленные варианты трекинговых маршрутов, самый большой выбор предоставляет база отдыха «Пик Звездный» (экскурсии выходного дня, экскурсия в «Каменный город»). Большой выбор экскурсий предоставляет эко-отель «Хозяин тайги» (прогулки на Висячий камень, озеро Радужное, гору Тушканчик, перевал Художников, озеро Светлое и т.д.). Необычной услугой, предоставляемой на базах отдыха, является сплав по реке Ус (организовывает база отдыха «Ергаки» и «Пик Звездный»).

Ряд средств размещения предлагает эксклюзивные варианты в виде веломаршрутов (по Смотровой трассе), фитнес-йога туров (база отдыха «Ергаки») или сплава по реке Ус (СТК «Пик Звездный»).

Отдельно стоит сказать про экскурсионные услуги, которые предоставляют все базы отдыха, кроме б/о «Эдельвейс» и горнолыжной базы «Снежная». Последняя обосновывает отсутствие таких услуг тем, что сфера ее интересов – предоставление горнолыжных услуг и основная деятельность связана с зимним сезоном.

В летний период на базе отдыха «Ергаки» организуют экскурсионную деятельность 4 инструктора, один из которых имеет сертификат международного класса. На базе отдыха «Пик Звездный» числится 2 гида-экскурсовода, на базе отдыха «Спящий Саян» - 5.

Значительно по ассортименту предлагаемых экскурсий уступает база отдыха «Ергаки», делая упор на удовлетворение потребностей туристов внутри самой базы (множество дополнительных услуг, игровая комната). В качестве дополнительных услуг, базы зачастую предоставляют: парковочные места (возможно с проживанием и без). Лидерами по предоставлению дополнительных услуг являются: база отдыха «Ергаки» (отличительной черта - наличие кальян-бара «Храм дыма»; spa-центра с бассейном - данная услуга для природного парка является эксклюзивной и является конкурентным преимуществом, сауной, джакузи, беседок для пикника и мангалов), эко-отель «Хозяин тайги» (караоке, wi-fi), и база отдыха «Пик Звездный» (кинозал, караоке, кальянная, катание на лошадях).

У всех баз отдыха имеется свой официальный сайт, кроме «Эдельвейса». Сотрудничество с турфирмами активно практикуют три базы: «Ергаки» (сотрудничает с достаточно крупными туроператорами, которые числятся в

Едином федеральном реестре туроператоров), «Пик Звездный» (сотрудничество с зарегистрированным туроператором «Альтамира» и несколькими турфирмами), и «Горная Оя» (зарегистрированный туроператор «Дискавери» и турфирма), это обуславливает их большую известность среди туристов.

Исходя из приведенного выше анализа современного состояния средств размещения природного парка «Ергаки», мы можем сделать следующие выводы:

Услуги на территории природного парка оказываются различными средствами размещения всесезонно, в особенности в зимний сезон. Базами отдыха предоставляется уникальный спектр дополнительных услуг, в особенности выделяются база отдыха «Ергаки» и база отдыха «Пик Звездный».

В целом услуги на территории баз оказываются почти в полной мере, однако имеется и ряд недостатков, например, наличие мобильной связи и предоставление услуг для детей, что является одной из главных проблем. Предоставление услуг для детей здесь развито меньше всего, а точнее данные услуги предлагает только одна база отдыха – «Ергаки», где есть игровая комната, услуги воспитателя и игровые площадки. В то время как у всех остальных баз данная услуга полностью отсутствует, что негативно влияет на привлекательность и выбор туристов, которые ориентируются на заграничные предоставления услуг, тем самым обосновывая низкую привлекательность внутреннего туризма.

Ввиду разнообразия предоставляемых услуг, а также их высокого качества, на базе отдыха «Ергаки» работает большое количество персонала: летом – 40 человек, зимой – 60, что говорит о большей загруженности, чем на остальных базах, где количество персонала от 4 до 14 человек..

Таблица 9 – Сводные данные по палаточным лагерям на территории природного парка «Ергаки»

Палаточный лагерь	Размещение	Питание	Баня	Дополнительные услуги	Прокат снаряжения	Экскурсии	Сайт	Сотрудничество с фирмами	Персонал	Загруженность
«Вольный город»	палаточный городок с 1, 2, 3 и 4-местными палатками на деревянных настилах	Кухня, столовая	+	Подъем рюкзаков, встреча и сопровождение, прокат снаряжения	+	Пик Звездный и Птица голова динозавра, оз.Золотарное, оз.Горных духов, Зуб дракона	+	-	-	Июнь, июль, август
«Жемчужина Саян»	Общая вместимость 100 чел: 9 постоянных палаток + 8 настилов	Столовая, кухня для самостоятельной готовки	+	- услуги гида - анимационная программа - страховка от НС - встреча/проводы - снаряжение	+	обзорные экскурсии: оз. Радужное, Висячий Камень, вдп. Мраморный, Парабола, Пик Птица	+	Альтамира	4-5 человек	Корпоративы и большие заезды/ Всесезонный

Что касается палаточных лагерей, то среди них можно выделить два: «Жемчужину Саян» и «Вольный ветер» (таблица 9), которые осуществляют свою деятельность на территории парка уже не первый год. Лагеря имеют стандартное размещение в 1-4-хместных палатках на деревянных настилах. В обоих лагерях работает столовая, есть кухня и баня. Туристы активно пользуются прокатом спортивного снаряжения, а из дополнительных услуг предлагается встреча и сопровождения до лагеря, подъем рюкзаков, услуги гида и анимационная программа. Оба палаточных лагеря имеют официальный сайт. Сезонная загруженность выпадает на летние месяцы, тем не менее, «Жемчужина Саян», предлагает свои услуги и в зимний период.

2.3 Анализ качества обслуживания в средствах размещения природного парка «Ергаки»

Анализ был проведен с целью выявления особенностей и недостатков каждой из баз отдыха, а также для разработки рекомендаций по улучшению качества предоставляемых услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки».

Информация об услугах и инфраструктуре баз отдыха была собрана (таблица 9) путем полевых исследований и камеральной обработки, а также с помощью крупнейшей в мире платформы о путешествиях «Tripadvisor» (www.tripadvisor.ru).

База отдыха «Ергаки», несмотря на то, что обладает в большей степени негативными отзывами, все же имеет ряд конкурентных преимуществ, а именно: хорошо организованным досугом не только для взрослых, но и для детей (детские площадки, игровая комната, услуги воспитателя), меню из эксклюзивных «таежных» блюд, вежливым персоналом, а также обновленными корпусами после ремонта. Все это играет немаловажную роль в оценке качества услуг. Помимо этого, посетители отмечают высокое качество услуг в ресторане и кафе – работу персонала, оригинальность блюд, своевременность их приготовления. Особенно было выделено кафе «Корчма» за очень вкусные блюда. Однако завтрак туристов не устраивает: порции слишком малы, а кофе дорогой и невкусный. В дополнение к положительным сторонам посетители не оставили без внимания и сувенирную продукцию базы – туристам очень понравился календарь.

Самыми «глобальными» проблемами, со слов посетителей, являются нехватка парковочных мест для автомобилей, слабая горнолыжная инфраструктура и проблемы с системой бронирования. Слабое развитие горнолыжной инфраструктуры обуславливается низкой пропускной способностью бугельного подъемника (поломки происходят каждые 30 минут, из-за этого образуются огромные очереди) и высокой ценой на подъем на снегоходе. Для решения этой проблемы требуется наличие дополнительной трассы или нового подъемника.

Система бронирования оставляет свой след на оценке базы: люди неоднократно писали о том, что система работает не совершенно: забронировав номер или столик в кафе, по приезду оказывалось, что бронь не сохранилась, что негативно влияло на настроение туристов. Помимо вышеперечисленных минусов посетители обращали внимание на состояние номеров: уборка в комнатах проводилась только по требованию жильцов, в номере было очень жарко и душно, в номерах «стандарт» и «люкс» отсутствовали фен, чайник и халат. Также были выявлены проблемы с водоснабжением – «горячая вода была холодной» и хорошей слышимостью.

База отдыха «Пик Звездный» набрала меньше всех баллов по оценкам посетителей, которые были возмущены организацией «Мегабас» и их шумными туристами, находившихся в состоянии алкогольного опьянения, ночными гуляниями до 5 утра и ненормативной лексикой. Помимо этого, внимание было обращено на техническое обслуживание домиков, а именно, отсутствие горячей воды и электроэнергии. Также посетители были недовольны чистотой в номерах и отсутствием охраны на территории.

Но несмотря на вышеперечисленные минусы, туристы выделили и хорошие стороны базы: отличное месторасположение, теплые номера и вкусная еда в кафе.

База отдыха «Горная Оя» понравилась посетителям своим красивым безлюдным местоположением, хорошей баней и качеством услуг в кафе (работа официанток, вкусная еда и ее разнообразие), а также соотношением «цена-качество». Однако база имеет ряд недостатков, которые выявили ее посетители. Они отметили недостаточное количество дополнительных услуг (туристы желали видеть прокат снегоходов и безналичный расчет) и отсутствие безопасности (пьяные соседи). Туристы, которые пользовались сайтом базы, отметили, что представленная информация не соответствует действительности. Также замечалась работа подъемника с перебоями. Что касается самих

номеров, то они имеют хорошую слышимость и не всегда чистое состояние. Посетители обратили внимание на не обновлённый интерьер номеров и посчитали их неудобными. Много негативных отзывов было об администраторе базы, который часто проявлял грубость и невежество к туристам.

Парк – отель «Хозяин тайги» имеет самую высокую оценку среди всех баз отдыха. Посетители отмечают красивое месторасположение, стиль домов, чистые, новые, современные, уютные и комфортные номера, большую столовую и отзывчивый персонал. Среди недостатков были выделены технические проблемы (электричество и забитые сливы), отсутствие проката снегоходов, слабая организация питания и реакция на решение проблемы, и холодные комнаты. Однако все эти недостатки можно списать на то, что эко-отель является самой молодой базой отдыха, которая функционирует с 2018 года, у которой еще все впереди.

База отдыха «Спящий Саян» понравилась туристам чистыми номерами и наличием в них удобной и необходимой техники и мебели. Несмотря на это, было отмечено, что номера были холодными и имелись проблемы с электричеством и водоснабжением.

Горнолыжная база «Снежная» отличилась тем, что не имеет ни одного негативного отзыва. Ее посетители довольны горнолыжной инфраструктурой (отличная трасса, быстрый бугельный подъемник, хороший прокат снаряжения, местоположение, отличный инструктор), вкусной едой в кафе и адекватными ценами. Отдельно выделяют дружелюбную и теплую атмосферу не только среди персонала, но и среди всех отдыхающих.

Таблица 10 – Сводные данные по качеству обслуживания в средствах размещения

База отдыха	Оценка (макс. 5,0)	Плюсы	Минусы
«Ергаки»	3,5	+эксклюзивные вкусные блюда; +приятный персонал; +сувенирная продукция; +улучшения после ремонта; +обслуживание в ресторане; +удобный семейный номер; + услуги для детей. +хорошо организованный досуг	-нехватка парковочных мест; -слабая горнолыжная инфраструктура; -ужасная слышимость; -маленькие порции на завтрак; -состояние номеров; -проблемы с системой бронирования и принципами ценообразования.

Окончание таблицы 10

База отдыха	Оценка (макс. 5,0)	Плюсы	Минусы
«Пик Звездный»	2,5	+теплые номера; +месторасположение; +вежливые сотрудники; +вкусная еда.	-плохие отзывы на организацию «Мегабас» и их туристов; -ненормативная лексика от сотрудников; -грязные номера; -отсутствие горячей воды; -отсутствие охраны; -высокие цены.
«Горная Оя»	4,0	+красивое месторасположение; +вкусная еда в кафе; +хорошая баня; +персонал в кафе; +цена – качество; +безлюдность.	-мало дополнительных услуг; -грубый администратор; -информация сайта не соответствует действительности; -нет проката снегоходов; -безопасность (пьяные соседи); -нет безналичного расчёта; -хорошая слышимость; -работа подъемника с перебоями; -не обновлённый интерьер; -грязные и неудобные номера
«Хозяин тайги»	4,5	+чистые, новые, современные номера; +большая столовая; +стиль домов; +красивое место; +отзывчивый персонал.	-холодные комнаты; -технические проблемы (электричество, забитые сливы); -слабая организация питания; -нет проката снегоходов.
«Спящий Саян»	3,0	+ удобная необходимая техника и мебель; + чистые номера.	-очень холодные номера; -проблемы с электричеством и водоснабжением.
«Снежная»	5,0	+вежливый персонал; +отличная горнолыжная трасса; +месторасположение; +быстрый бугельный подъемник; +вкусная еда; +хороший инструктор; +прокат снаряжения; +адекватные цены.	-

На основании приведенных данных, мы можем сделать следующие выводы:

База отдыха «Снежная» является несомненным лидером по качеству предоставления услуг. Это обусловлено грамотной работой персонала базы, отличным расположением, адекватной ценовой политикой, наличием спектра дополнительных услуг, которые востребованы у туристов природного парка.

База отдыха «Хозяин тайги» отличается хорошими отзывами многих посетителей, которые связаны с отношением персонала и его компетентностью.

Ожидания туристов оправдываются в полной мере, поэтому данная база заслужила достаточно высокую оценку, имея при этом ряд значительных минусов.

База отдыха «Горная Оя» имеет все перспективы для привлечения туристов (хорошее расположение, красивый стиль домов, хорошая баня), однако плохая организация работы персонала и малое количество дополнительных услуг, портят впечатление туристов.

База отдыха «Ергаки» является старейшей на территории природного парка, однако забота о туристах до сих пор остается в приоритете (сделан ремонт, хорошо организован досуг, качественное оказание услуг для детей, приятный персонал). Тем не менее, у данной базы отдыха имеется ряд трудноустраняемых недостатков, в частности: малое количество парковочных мест, высокая слышимость в номерах, слабая горнолыжная инфраструктура.

Базы отдыха «Спящий Саян» и «Пик Звездный» имеют большое количество плохих отзывов от туристы, которые основаны на проблемах с техническим оснащением базы. База отдыха «Пик Звездный» не следит за безопасностью своей территории должным образом, а также не проводит разъяснительную работу с шумными посетителями.

3 Разработка рекомендаций по повышению качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки»

3.1 Анализ удовлетворенности посетителей средствами размещения природного парка «Ергаки»

С целью проведения анализа удовлетворенности посетителей средствами размещения природного парка, был проведен социологический опрос. Данный опрос проводился в период с 29 мая по 9 июля 2020 года (образец анкеты представлен в приложении) в сети Интернет, а именно: в социальной сети «В Контакте» и в официальной группе природного парка «Ергаки».

В рамках проведения анализа мы ставили несколько актуальных задач:

- определить сезонность посещения природного парка;
- изучить опыт посетителей относительно размещения на базах отдыха и в палаточных лагерях;
- выявить основные источники информации, используемые при выборе средств размещения;
- установить факторы, на которые ориентируются туристы при выборе средств размещения;

Анкета включала 21 вопрос, 2 из которых были направлены на определение социально-демографических характеристик посетителей. В опросе приняли участие 121 человек.

Анализ социально-демографических характеристик по результатам анкетирования показал, что в опросе приняли участие 53,3% женщин и 46,7% мужчин. Возрастные параметры опрошенных показали преобладание молодого поколения от 18 до 29 (26%), от 30-39 лет (40%) и 40-49 лет (24%). Юные (до 17 лет) и возрастные посетители (от 50 лет) представлены 4,2% и 6% соответственно.

Для определения частоты посещения туристами природного парка, респондентам был задан вопрос: «Как часто Вы посещаете природный парк «Ергаки?». Выяснилось, что 48% респондентов посещают природный парк, в среднем, один раз в 2-3 года, а 39% бывают в парке ежегодно. Приезжают в природный парк больше двух раз в год 12,4%, и один опрошенный приезжает 6 раз в год. Полученные данные позволяют сделать вывод, что респондентам природный парк интересен и вызывает желание посещать данное ООПТ

регулярно. Все полученные данные по данному вопросу представлены на рисунке 3

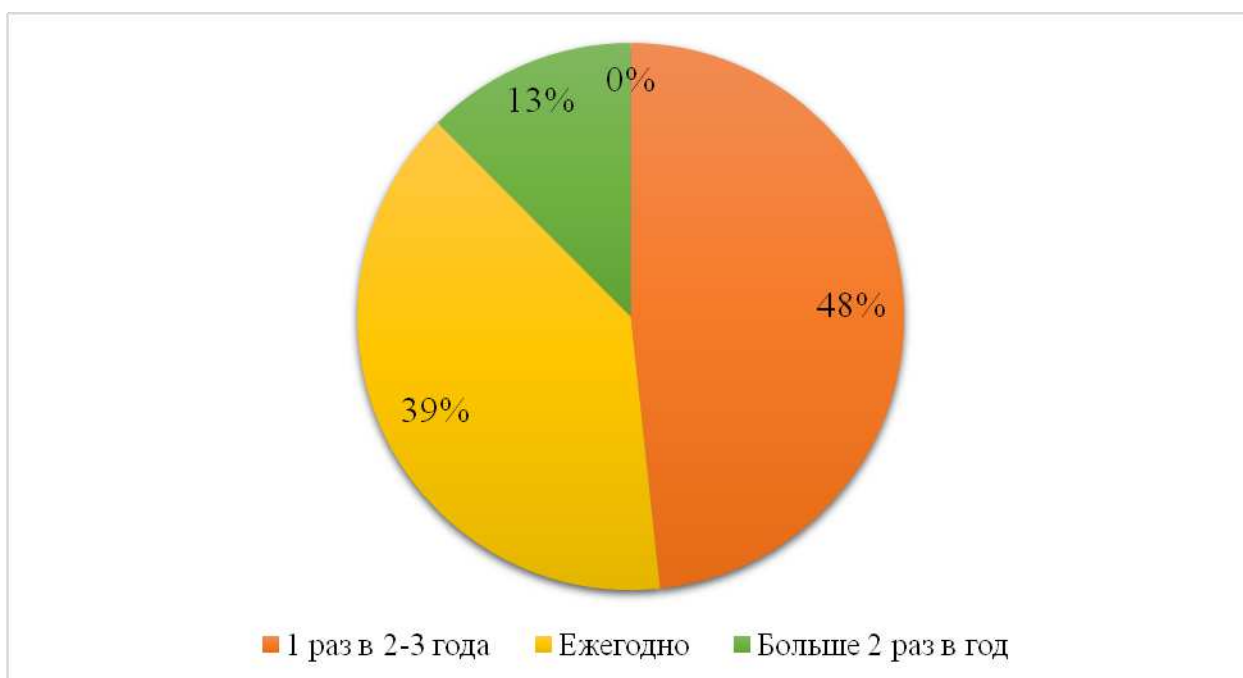


Рисунок 3 – Частота посещений природного парка «Ергаки»

Для определения сезонности посещения природного парка, респондентам был задан вопрос о том, в какое время года они чаще всего посещают природный парк. Наиболее часто туристы посещают природный парк летом (86,4%), в три раза реже зимой (28,6%). Осенний и весенний периоды наименее востребованы у туристов (по 6,8%)

Наибольший интерес к летнему периоду обусловлен активной деятельностью, которая организуется для туристов в природном парке средствами размещения в качестве основных и дополнительных услуг и Дирекцией природного парка, а также благоприятные погодные условия для походной деятельности.

В зимний сезон туристы имеют возможность отдохнуть на базах отдыха, а также в одном из палаточных лагерей в рамках «эксклюзивного отдыха» - палаточном лагере «Жемчужина Саян». В качестве дополнительных развлечений на базах отдыха развит горнолыжный туризм, а также активный туризм (катание на «плюшках», на снегоходах, походы на снегоступах, и т.д.).

Половина опрошенных (50%) ответили, что во время посещения природного парка предпочитают размещаться самостоятельно, в своей палатке. Базы отдыха выбирают 32%, организованные палаточные лагеря – 13%. Это может быть связано с нехваткой мест на базах отдыха (общее количество туристов, которые одновременно могут размещаться на базах отдыха

составляет 993 человека), а также с большим количеством посетителей пяти палаточных лагерей. Соотношение ответов респондентов по выбранным вариантам размещения наглядно представлено на рисунке 4.

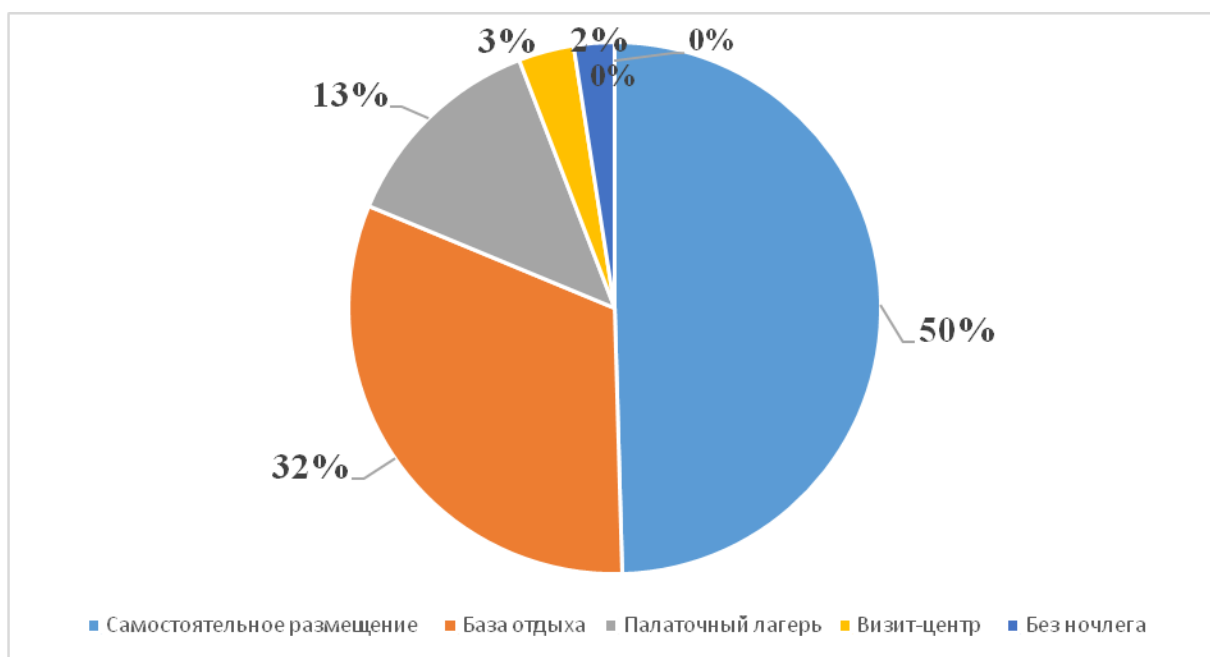


Рисунок 4 – Соотношение ответов респондентов по выбранным вариантам размещения

При этом, опыт размещения на туристских базах есть у 70,3% респондентов, а в палаточных лагерях у 38,1% опрошенных, что говорит о большей популярности баз отдыха (на 32% больше) среди возможных средств размещения парка. Визит-центр, как средство размещения не является особо востребованным, в нем останавливались 3,4% опрошенных. Возможно, такие показатели связаны с небольшим количеством мест размещения в самом Визит-центре. Некоторые туристы сочетают 2 вида размещения – летом в палатках, а зимой на базе отдыха (0,8%). 2,5% опрошенных обычно прибывают в природный парк на 1 день, не оставаясь на ночлег.

На вопрос: «На какой базе отдыха у Вас был опыт размещения?», самое большое количество голосов набрала база отдыха «Ергаки». В ней отдыхали 45% опрошенных, поскольку она располагает самым большим количеством мест размещения (450) и предоставляет обширный выбор дополнительных услуг: фитнес-йога туры, велосипедные, пешие, конные маршруты, катание на горных лыжах и сноубордах, и т.д.

«Горная Оя» («Гушканчик Кэмп») и туристская база «Снежная» набрали по 28% голосов, которые также имеют внушительный спектр дополнительных услуг, в том числе оборудованные горнолыжные трассы. Базы отдыха «Спящий

Саян» и «Эдельвейс») набрали 10% и 7% голосов соответственно. Приведенные данные представлены на рисунке 5.

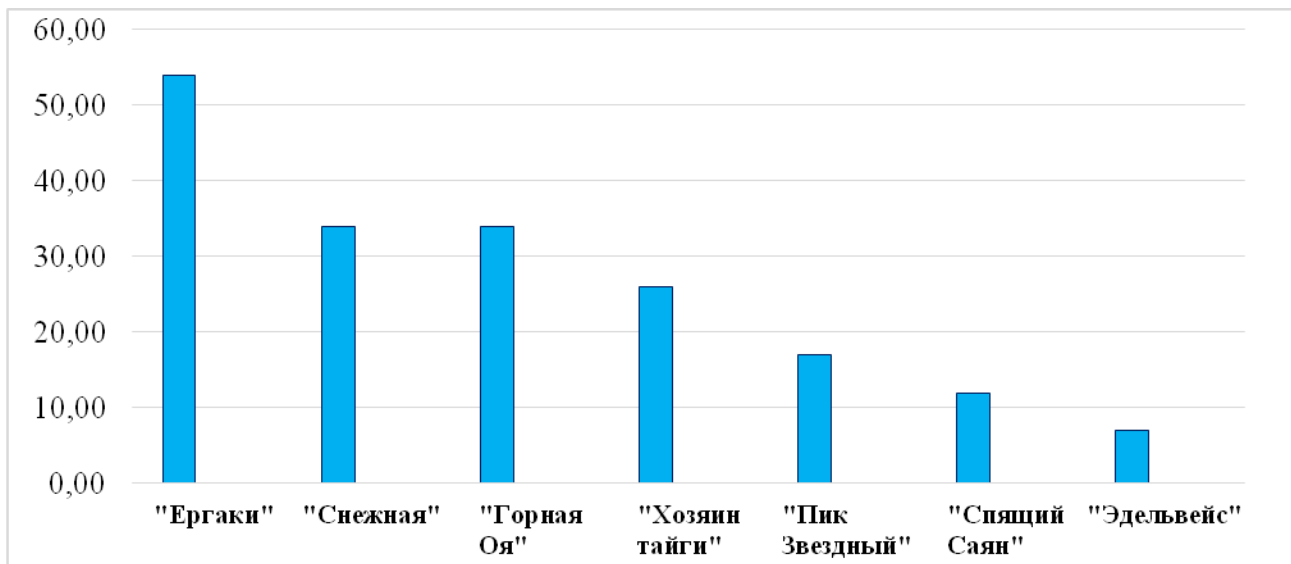


Рисунок 5 – Результаты ответов респондентов об опыте размещения на базах отдыха природного парка «Ергаки»

У 43% опрошенных был опыт размещения в палаточных лагерях природного парка. Среди палаточных лагерей, наиболее часто туристы размещались в палаточных лагерях: «Вольный город» (19%) и «Жемчужина Саян» (18%), так как они являются одними из старейших на территории природного парка, и имеют своих постоянных клиентов, а «Вольный город» делает скидки повторно прибывающим туристам.

Палаточные лагеря «Альп-трек» (4%) и «Актив-лайф» (2%) появились на территории природного парка относительно недавно, но уже обладают обширным спектром дополнительных услуг.

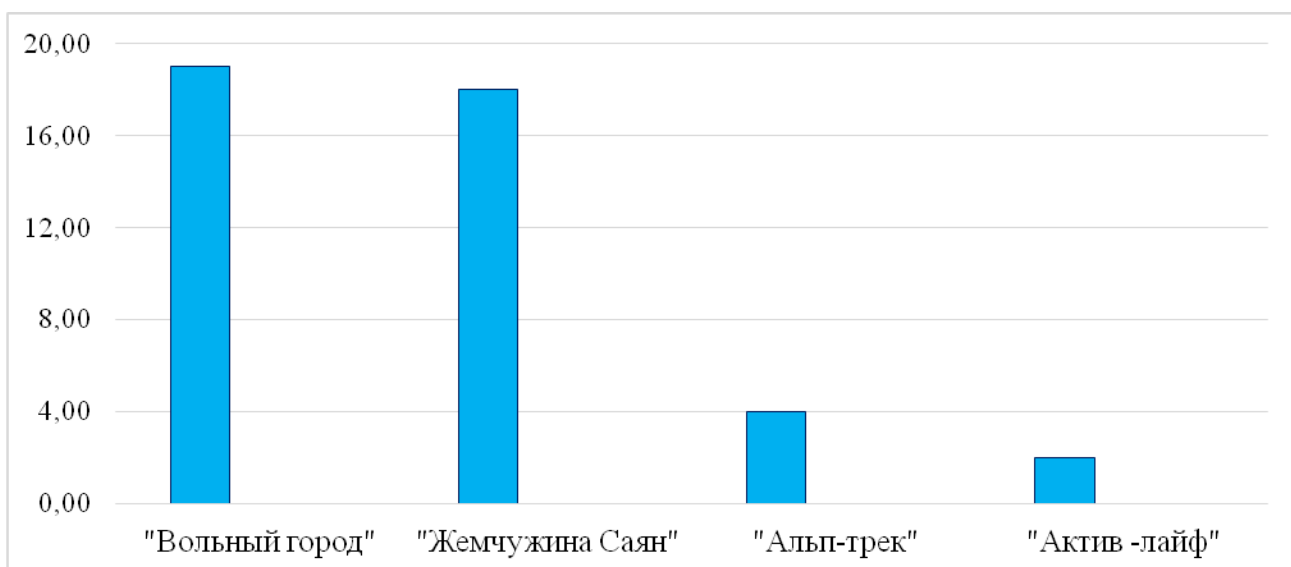


Рисунок 6 – Результаты ответов респондентов об опыте размещения в палаточных лагерях природного парка «Ергаки»

При выборе средств размещения, респонденты предпочитают получать информацию из следующих источников: рекомендации друзей (37%), собственный опыт 29%. Немаловажную роль играют отзывы в социальных сетях (для 20% опрошенных) и информация на сайте природного парка «Ергаки» (12%). Туристские организации и телевидение, согласно ответам опрошенных, не являются основными источниками информации (проголосовало всего 2%), что говорит о недостаточном продвижении услуг, которые оказывают базы отдыха через посредников, что можно увидеть на рисунке 7

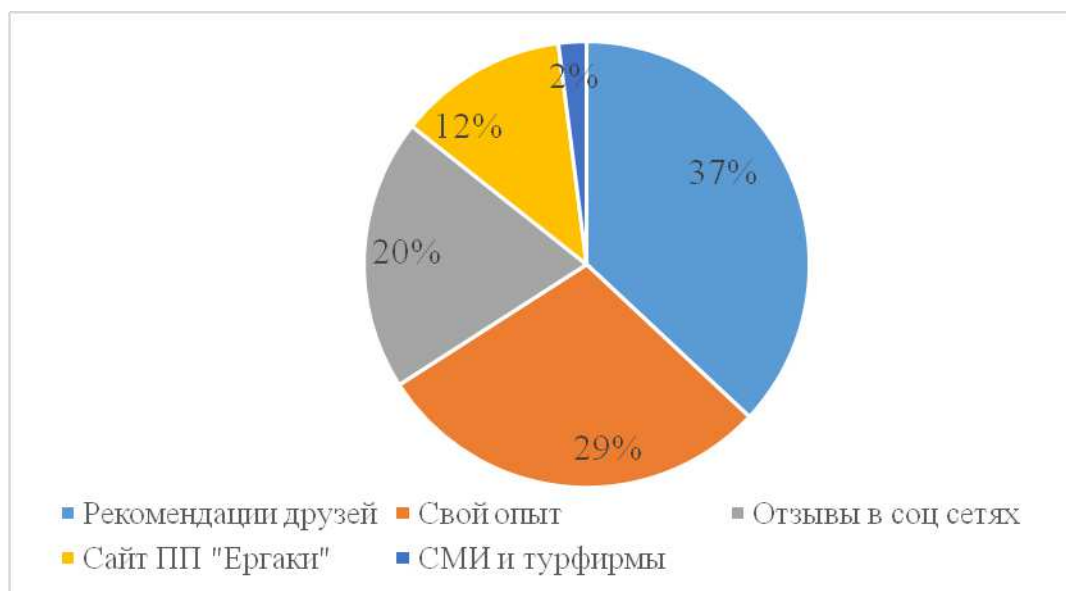


Рисунок 7 – Способы нахождения информации о средствах размещения природного парка

Основными факторами, на основе которых туристы выбирают место проживания, являются: удобное месторасположение (63,2%), приемлемые цены (60%), уровень безопасности (37%) и сервиса (35%), а также рекомендации (35%). Необходимо отметить, что база отдыха «Ергаки» наиболее подходит под данные критерии: располагается на 622 км трассы Р-257, обладает хорошим уровнем сервиса и имеет возможность предоставлять туристам место проживания согласно их ценовому запросу (от 2600 до 20000 рублей с человека). Вариант: «наличие широкого спектра услуг» отметило 25% респондентов. Такой фактор, как прошлый опыт посетителя выбрали всего 18% опрошенных, что говорит о желании туристов получать новый опыт в других средствах размещения.

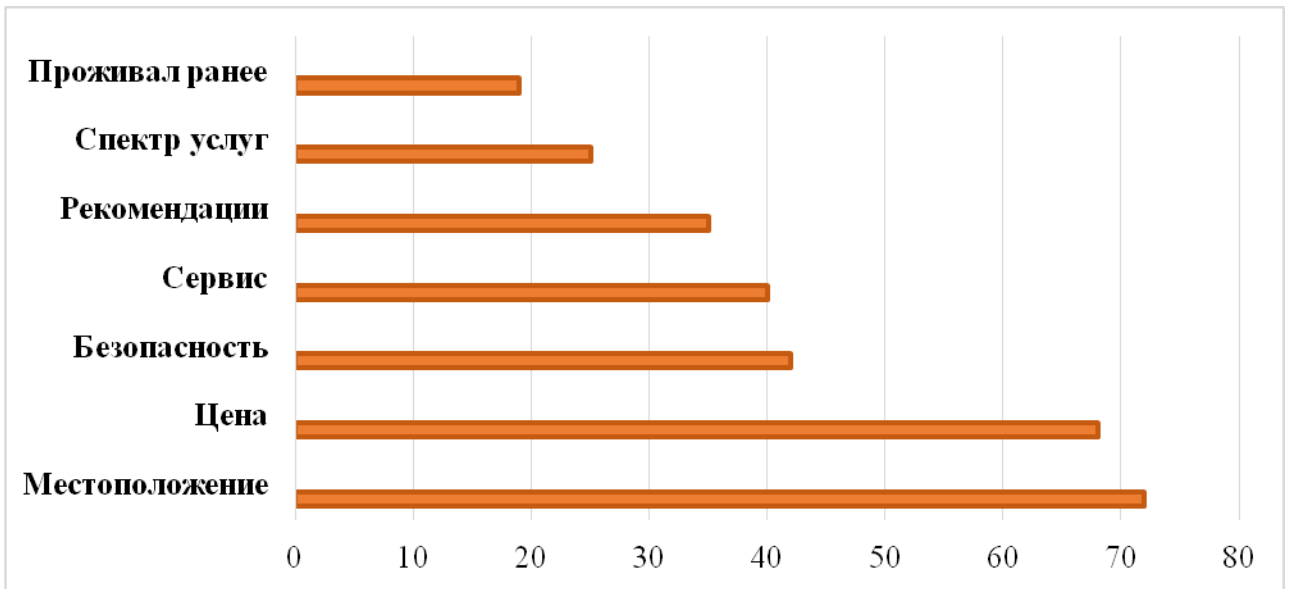


Рисунок 8 – Основные факторы выбора средства размещения.

Опыт размещения на нескольких базах отдыха имеется у 81% туристов, среди них у 36% сложилось самое хорошее впечатление о базе отдыха «Ергаки». Также, туристам понравилось обслуживание и условия проживания горнолыжной базы «Снежная» (20%) и эко-отеля «Хозяин Тайги» (7%). В пользу туристской базы «Горная Оя» были отданы 5,7% голосов, в силу ее месторасположения. База отдыха «Эдельвейс» (3%), СТК «Пик Звездный» (2%) и база отдыха «Спящий Саян» (3%) набрали меньшее количество голосов, поскольку имеют большое количество мелких недостатков, которые портят впечатления туристов. Размещением в визит-центре довольны 3% респондентов (рисунок 9)

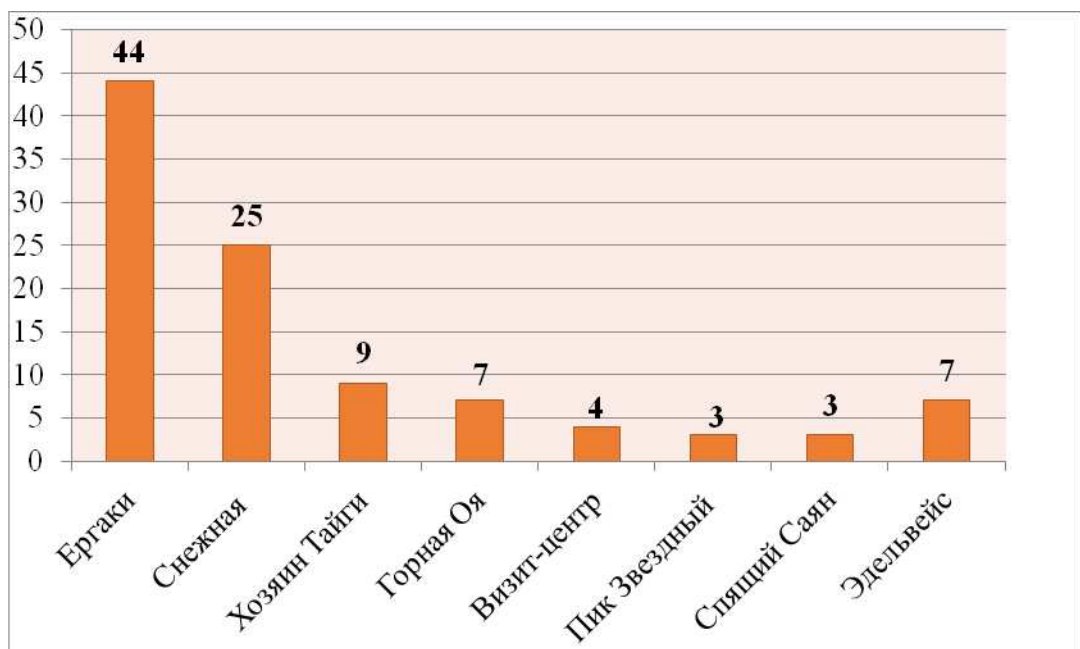


Рисунок 9 – Рейтинг баз отдыха природного парка

Опыт размещения в палаточных лагерях есть у гораздо меньшего количества опрошенных (35%). Согласно опыту опрошенных посетителей, самыми лучшими признаны: «Вольный город» (17%) и «Жемчужина Саян» (14%). Это связано с их давним функционированием и сотрудничеством с некоторыми туроператорами («Вольный город» сотрудничает с «Ергаки-тур», а «Жемчужина Саян» с Альтамирой).

Сравнительно молодые палаточные лагеря «Актив-лайф» и «Альп-трек» выбрали лишь 5% опрошенных, что мы можем видеть на рисунке 10.

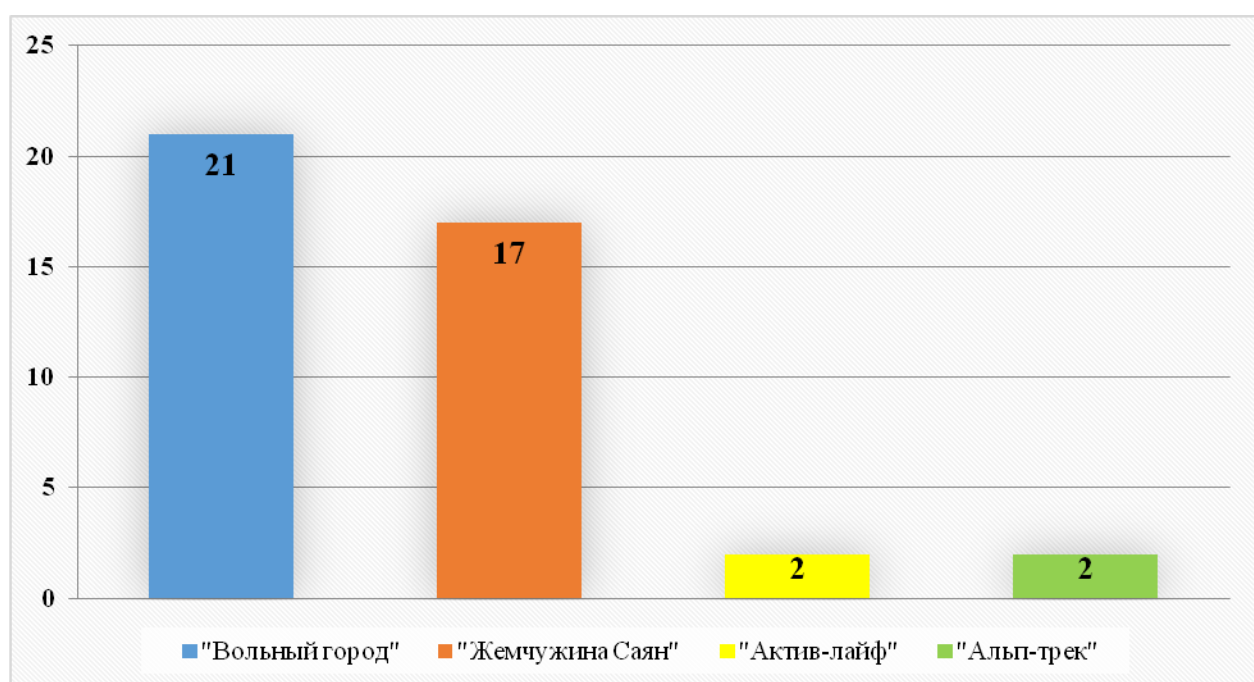


Рисунок 10 – Рейтинг палаточных лагерей природного парка

Что касается продолжительности пребывания в средствах размещения, большинство респондентов (64%) приезжают отдохнуть на базу отдыха на 2-3 дня. На неделю решают остаться 27,3% туристов, а более недели 5%. Однако, есть немного туристов (4,1%), которые проживают в средствах размещения природного парка более 2 недель (рисунок 11).

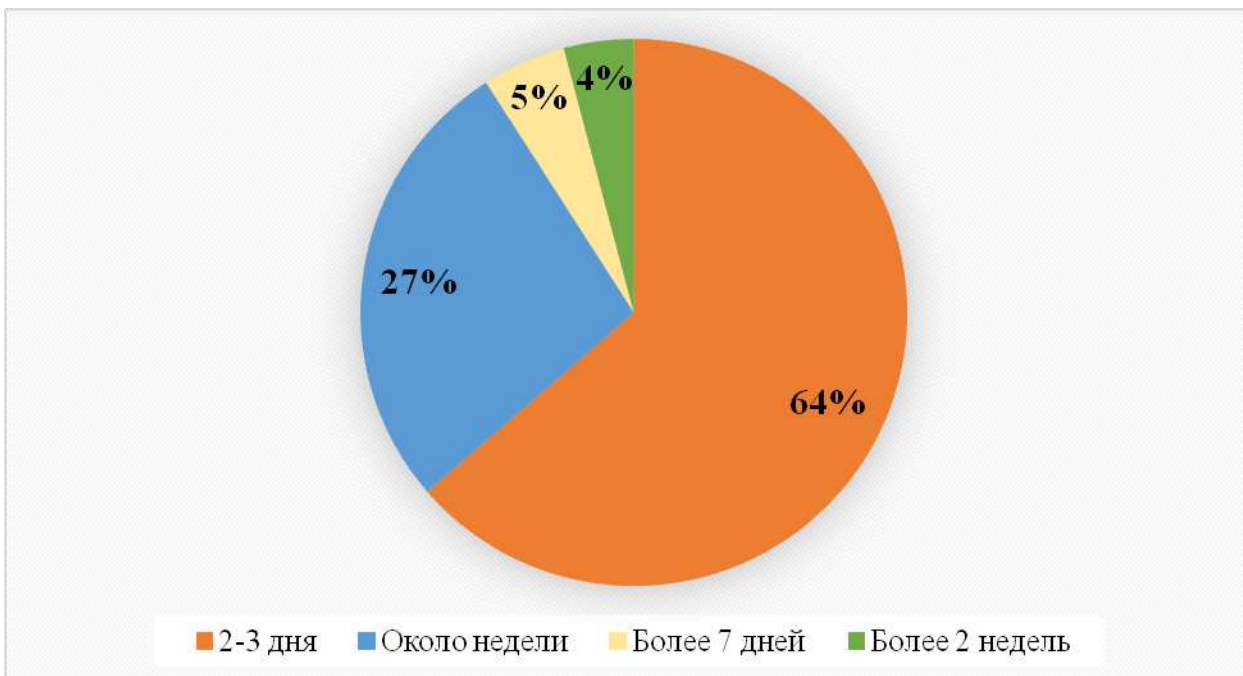


Рисунок 11 – Продолжительность пребывания туристов в средствах размещения парка

В ходе опроса также были выявлены основные услуги, которыми активно пользуются туристы при посещении средств размещения природного парка. Ими оказались такие «базовые» услуги, как: размещение (83,5%), питание (56%) и баня (50%). В качестве дополнительных услуг туристы выбирают зимой: горнолыжные услуги (катание на горных лыжах, сноубордах, хели-ски, и т.д.) (33%), летом: экскурсионные услуги (21%), к которым обычно часто идет прокат снаряжения (23%).

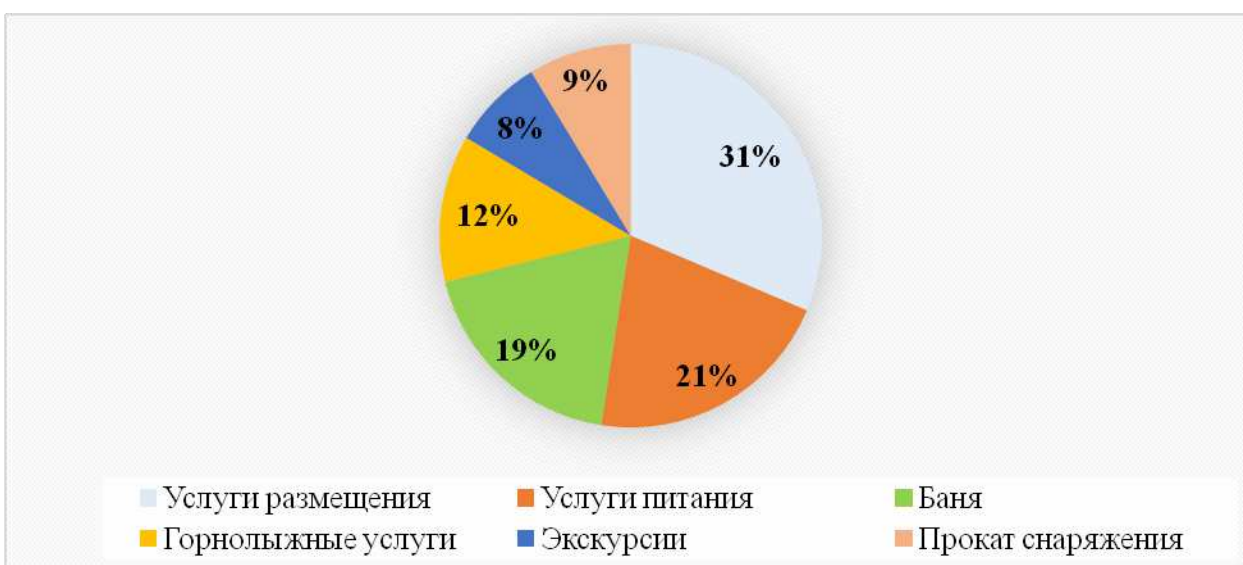


Рисунок 12 – Основные услуги средств размещения.

Хотелось бы отдельно отметить важность для туристов оказания таких услуг, как: услуги связи (40%), организации детского досуга (19%) и спа-

процедур (19%). Данные в полной мере оказывает только база отдыха «Ергаки».

Больше половины респондентов (55%) довольны работой персонала баз отдыха. Около 28% опрошенных скорее остались довольны, однако заметили некоторые минусы в работе персонала. Совсем не понравилось обслуживание 6% туристов.

Качеством мобильной связи довольны 20,8% респондентов, в основном проживающих на базе отдыха «Ергаки» или в Визит-центре природного парка. В этих точках размещения туристов хорошо ловит оператор ТЕЛЕ-2. Большинство туристов (30,8%) ответили, что мобильная связь им совсем не нужна, так как они приехали отдыхать от городской суеты.

Частично удовлетворены качеством предоставляемой связи 19,2% опрошенных, и 22,5% остались совсем недовольны качеством связи. У 6,7% респондентов связь полностью отсутствовала.

В завершение опроса, респондентам было предложено дать общую оценку качества предоставляемых в средствах размещения услуг по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 – очень плохо, а 5 – отлично. Результаты представлены на рисунке 13.

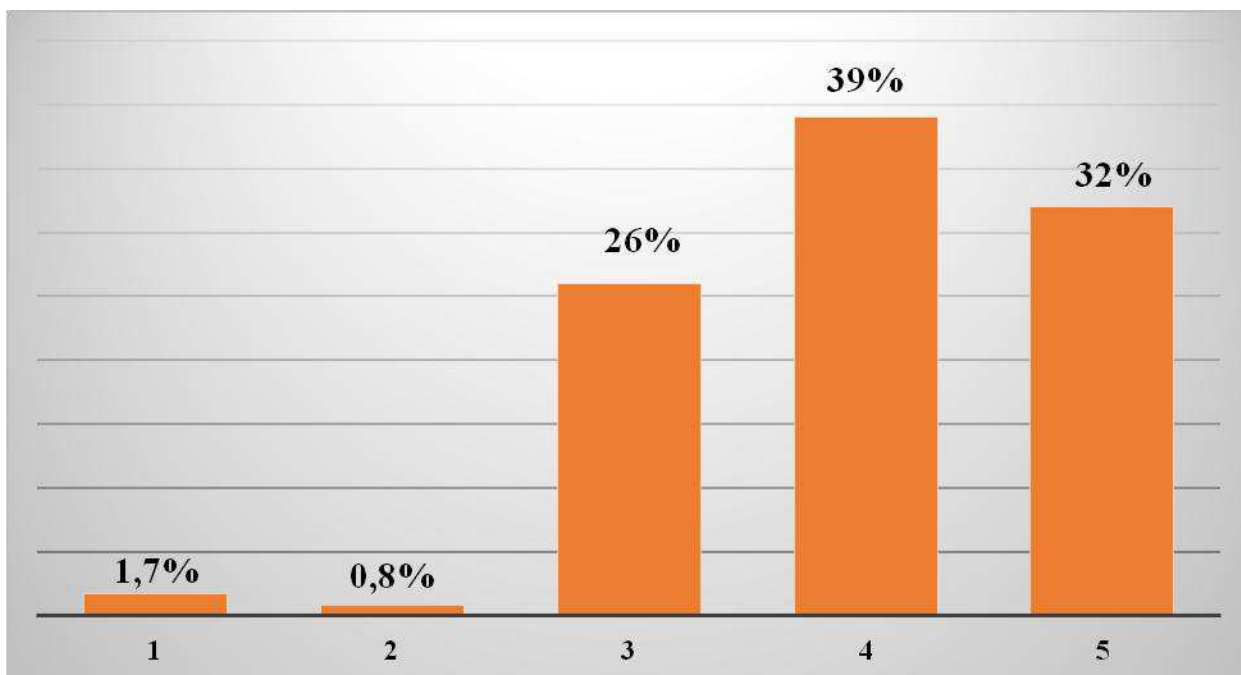


Рисунок 13 – Оценка качества услуг по 5 бальной шкале.

Согласно среднестатистическому ответу респондентов, выяснилось, что туристы оценивают качество предоставленных услуг на 4 (39%) и 5 (32%), что является хорошим показателем, свидетельствующим о том, что базы отдыха заботятся о хороших впечатлениях туристов и своем имидже. В общей

сложности только 2,5% туристов недовольны качеством предоставленных услуг.

3.2 Рекомендации по повышению качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки»

Целью дипломной работы является разработка рекомендаций по повышению качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки». Данные рекомендации поспособствуют повышению эффективности в работе баз отдыха, помогут обеспечить высокую конкурентоспособность, а также привлечь новых клиентов.

Таблица 11 – Рекомендации по улучшению качества услуг в средствах размещения на территории природного парка «Ергаки»

База отдыха	Существующая проблема	Предлагаемое решение	Что получит база
«Ергаки»	Нехватка парковочных мест	Расширить площадь парковки.	-большая просторная парковка; - усиление конкурентоспособности ввиду большего количества мест; - новые клиенты.
	Слабая горнолыжная инфраструктура	- проверка, ремонт и обновление горнолыжного оборудования (бугельного подъемника и прокатного инвентаря); - оборудовать дополнительную трассу.	-усиление конкурентоспособности; - отсутствие угроз для жизни клиентов; - довольные клиенты.
	Сбои в системе бронирования	- обратить внимание на работу персонала с бронированием; - более серьезно подходить к клиентам, желающим забронировать номер по телефону; - сделать онлайн-бронирование столиков в кафе/ресторане через официальный сайт базы.	- привлечение новых и удержание существующих клиентов; - упрощенная работа в системе бронирования; - недопустимость упустить/перепутать уже существующую бронь; - довольные клиенты.
	Обслуживание домиков и номеров	- более внимательно следить за состоянием номеров; - проводить проверку технического состояния водоканалов для своевременного оповещения клиентов о ближайшем отключении воды на территории.	- положительные отзывы о номерном фонде базы; - отсутствие недопонимания со стороны клиентской базы.

Продолжение таблицы 11

База отдыха	Существующая проблема	Предлагаемое решение	Что получит база
«Пик Звездный»	Отсутствие охраны и порядка на территории базы	<ul style="list-style-type: none"> - организовать охранную деятельность; - внимательно следить за порядком на территории базы; - создать правила «тихого часа» (с 00:00 до 06:00); - следить за соблюдением данного режима; - ввести/ужесточить штрафы за нарушения общественного порядка на территории базы. 	<ul style="list-style-type: none"> - повышение репутации базы; - создание общественного порядка на территории; - спокойствие и безопасность для туристов; - привлечение новых туристов.
	Слабое техническое обслуживание домиков	<ul style="list-style-type: none"> - проводить проверку технического состояния водоканалов и электроэнергии для своевременного оповещения клиентов о ближайшем отключении воды/света на территории; - следить за чистотой в номерах; - проверять состояние номеров перед тем, как туда заселятся клиенты. 	<ul style="list-style-type: none"> - положительные отзывы о номерном фонде базы; - отсутствие недопонимания со стороны клиентской базы.
	Некорректное поведение персонала	<ul style="list-style-type: none"> - проводить профилактические беседы со всем рабочим составом; - проводить семинары и тренинги, касающиеся правил поведения, компетентности персонала; - ввести/ужесточить штраф за нарушение правил поведения, курение и ненормативную лексику в присутствии клиентов. 	<ul style="list-style-type: none"> - повышение репутации базы; - грамотные и вежливые работники; - удовлетворенные клиенты.
«Спящий Саян»	Слабое техническое обслуживание домиков	<ul style="list-style-type: none"> - проводить проверку технического состояния водоканалов и электроэнергии для своевременного оповещения клиентов о ближайшем отключении воды/света на территории. 	<ul style="list-style-type: none"> - положительные отзывы о номерном фонде базы; - отсутствие недопонимания со стороны клиентской базы.
	Отсутствие облагороженной территории	<p>Провести работы по облагораживанию территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сделать вывеску с названием базы; - сделать ограждение территории; - сделать ориентиры на трассе перед заездом на территорию; - создать собственный дизайн (стиль) для территории; 	<ul style="list-style-type: none"> - более привлекательный внешний вид; - привлечение новых клиентов; - удобное ориентирование туристов по территории базы; - повышение конкурентоспособности.

Продолжение таблицы 11

База отдыха	Существующая проблема	Предлагаемое решение	Что получит база
«Хозяин тайги»	Техническое обслуживание номеров	<ul style="list-style-type: none"> - проводить проверку технического состояния водоканала и электроэнергии для своевременного оповещения клиентов о ближайшем отключении воды/света на территории. 	<ul style="list-style-type: none"> - положительные отзывы о номерном фонде базы; - отсутствие недопонимания со стороны клиентской базы.
	Несвоевременная реакция на решение возникших у туристов проблем	<ul style="list-style-type: none"> - более внимательно и уважительно относиться к своим клиентам; - стараться максимально быстро реагировать на возникшие трудности своих клиентов и предпринимать всевозможные усилия для их устранения; - проводить профилактические беседы с обслуживающим персоналом; - увеличить количество сотрудников на базе. 	<ul style="list-style-type: none"> - повышение репутации и конкурентоспособности базы; - удовлетворенные клиенты; - грамотные и вежливые работники; - более быстрая и слаженная работа сотрудников.
«Горная Оя»	Отсутствие дополнительных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - начать работу пункта проката спортивного снаряжения, снегоходной техники; - рассмотреть предложение об организации безналичного расчета. 	<ul style="list-style-type: none"> - привлечение новых клиентов; - повышение конкурентоспособности; - расширенный спектр услуг.
	Отсутствие порядка на территории	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечить общественный порядок на территории базы; - ввести режим «тихого часа» (с 00:00 до 06:00); - ввести/ужесточить штрафы за нарушение общественного порядка и правил базы. 	<ul style="list-style-type: none"> - спокойствие и безопасность для туристов; - создание общественного порядка на территории; - повышение репутации базы; - привлечение новых туристов.
	Разная информация на сайте и в действительности	<ul style="list-style-type: none"> - заняться обновлением сайта; - проверить всю имеющуюся информацию; - добавить новую и полезную информацию; 	<ul style="list-style-type: none"> - полезный и удобный сайт для клиентов; - более ориентированные туристы; - отсутствие разочарований у клиентов.
	Техническое состояние подъемника	<ul style="list-style-type: none"> - обращать внимание на работу горнолыжного оборудования, а также на жалобы своих клиентов; - не допускать в эксплуатацию неисправное оборудование. 	<ul style="list-style-type: none"> - усиление конкурентоспособности (ввиду наличия горнолыжной инфраструктуры); - отсутствие угроз для жизни клиентов; - удовлетворенные клиенты.

Окончание таблицы 11

База отдыха	Существующая проблема	Предлагаемое решение	Что получит база
«Эдельвейс»	Отсутствие кафе	- открыть кафе	- усиление конкурентоспособности; - привлечение новых клиентов; - увеличение прибыли.
	Облагораживание территории	Провести работы по облагораживанию территории: - сделать яркую вывеску с названием базы; - сделать ограждение территории базы; - разработать свой личный дизайн (стиль).	- привлечение новых клиентов; - усиление конкурентоспособности; - привлекательный внешний вид.
«Снежная»	Отсутствие экскурсий	Возобновить экскурсионные услуги.	- дополнительный доход; - привлечение новых туристов

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе проделанной работы нами были выполнены поставленные задачи:

1. В процессе изучения обеспечения качества услуг в средствах размещения были определены дефиниции терминов «качество услуги» и «качество обслуживания», под которым можно понимать «...совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя» [4]. Что касается средства размещения, то согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ими принято называть «имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц» [1]. Кроме того, были изучены наиболее распространенные методы оценки качества услуг, а именно: наблюдение, эксперимент, опрос и программа «тайный гость».

2. В ходе работы на территории природного парка «Ергаки» были выявлены 5 палаточных лагеря, непосредственно в горной части парка и 7 стационарных баз отдыха с общей вместимостью номерного фонда 993 места. Услуги размещения предоставляются круглогодично 4 базами отдыха: «Ергаки», «Хозяин тайги», «Пик Звездный», «Горная Оя». «Спящий Саян» и «Эдельвейс» работают только в летний период, «Снежная» – зимний сезон и праздники. Наибольшая загрузка круглогодичных баз отдыха приходится на зимне-весенние месяцы, что подтверждается увеличением количества обслуживающего персонала. В целом необходимый минимум услуг, а именно, проживание и питание оказываются базами отдыха в полной мере. Из 7 действующих баз отдыха 6 имеют свои пункты питания. Тем не менее, сравнительный анализ средств размещения парка показал, что несомненным лидером среди остальных средств размещения является одноименная база отдыха «Ергаки». Она опережает своих конкурентов по всем критериям, и в первую очередь, по количеству мест размещения и разнообразию дополнительных услуг, особенно эксклюзивного характера (детской игровой комнаты; spa-центра с бассейном; кальян-бара «Храм дыма» и др.). Что касается стационарных палаточных лагерей, то они предлагают стандартный набор услуг (проживание, питание, сопровождение в радиальных выходах), отличаясь друг от друга степенью обустройства своей территории,

расположением по отношению к популярным достопримечательностям или пытаются привлечь эксклюзивными услугами (восхождение на пик Звездный, зимние туры на снегоступах, ежедневная йога-зарядка, подъем рюкзаков до лагеря). Наибольшим конкурентным преимуществом обладают старейшие стационарные лагеря: «Вольный ветер» и «Жемчужина Саян».

3. На основании личных наблюдений автора, отзывов посетителей, взятых с платформы «Tripadvisor» и проведенного социологического опроса была дана оценка качества услуг в средствах размещения. Стоит отметить, что во всех средствах размещения отмечаются ряд проблем, на которые собственникам стоило бы обратить внимание, но тем не менее, на первом месте по качеству и разнообразию услуг оказалась база отдыха «Ергаки», на втором – горнолыжная база «Снежная», аутсайдерами при этом стали база отдыха «Спящий Саян» и СТК «Пик Звездный». Что касается палаточных лагерей, то здесь лидерами являются «Жемчужина Саян» и «Вольный город».

4. На основе выявленных проблем были разработаны рекомендации для средств размещения природного парка «Ергаки», которые ориентированы на повышение эффективности оказания услуг, наиболее полное удовлетворение потребностей гостей и увеличение количества посетителей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: фед. закон Российской Федерации от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2019// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Об образовании особо охраняемой природной территории - природного парка краевого значения «Ергаки» (с изменениями на: 30.12.2008) [Электронный ресурс]: Постановление Совета администрации Красноярского края от 04.04.2005 №107-п. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/444704635>
3. ГОСТ Р 50690-2017. Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс]. – Введ. 31.10.2017. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
4. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения (Переиздание) [Электронный ресурс]. – Введ 29.11.2012. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288>
5. ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» [Электронный ресурс]. – Введ. 6 сентября 2013. - Режим доступа: <https://base.garant.ru/>
6. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/6006730/>
7. Адельсеитова Э.Б., Гальдзицкая В.В. Качество как фактор потребительской привлекательности гостиничных услуг / Э.Б. Адельсеитова, В.В. Гальдзицкая // Актуальные проблемы экономики и современного менеджмента: материалы II Международной научно-практической конференции. РГБОУ ВО «Крымский инженерно-педагогический университет». – 2016. – С. 20 – 21.
8. Ананьев Е.В., Хильшер В.А. Значение профессиональной этики в сфере гостеприимства / Е.В. Ананьев, В.А. Хильшер // Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса: материалы международной научно-практической конференции студентов и аспирантов. Под ред. В.С. Корнеевца, Л.В. Семеновой; БФУ им. И. Канта – 2018. – С. 103 – 116.

9. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ю. Арбузова. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 224 с.
10. База отдыха «Ергаки» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ergaki.com/>
11. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с. 10
12. Баринов, Н. А. Услуги: социал-правовой аспект / Н.А. Баринов. – Саратов, 2001. – 17 с.
13. Владимирова О.Г., Ляпина И.А. Качество гостиничных услуг: определяющие факторы и возможности повышения / Владимирова О.Г., Ляпина И.А. // Стратегия развития индустрии гостеприимства и туризма: материалы VII Международной Интернет-конференции. – 2018. – С. 37 – 40.
14. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пособие / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. – М.: Академия, 2007. – 256 с.
15. Волов, А. Б. Гостиничный менеджмент: учеб. пособие / А. Б. Волов, В. В. Иванов. – М.: Инфра-М, 2010. – 382 с.
16. Гареев, Р. Р. Особенности системы управления качеством в гостиничных предприятиях / Р. Р. Гареев // Молодой ученый. – 2013. – №11. – С. 315-319.
17. Герасимова, К. В. Проблемы качества туристского продукта и пути их решения / К. В. Герасимова, С. А. Мухамедиева // Научное сообщество студентов XXI столетия. Экономические науки: сб. ст. по мат. LXI междунар. студ. науч.-практ. конф. – 2018. – № 1(61). – С. 46-50.
18. Горнолыжная база «Снежная» - Ергаки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://snow611.ru/>
19. Грушевая, Е. П. Обязательства по предоставлению услуг в хозяйственных отношениях / Е.П. Грушевая// Правоведение. - 1982. - №1. – 82 с.
20. Давыдянец Д.Е., Остапенко Е.А., Скребцова Т.В. К определению понятия «услуга» и «качество услуг» / Д.Е. Давыдянец, Е.А. Остапенко, Т.В. Скребцова // КАНТ. – 2019. – №1(30). – С. 277 – 281.
21. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. / Е. А. Джанджугазова. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 224 с.

22. Добжевич, Н. Ю. О современных финансовых услугах / Н.Ю. Добжевич // Россия: тенденции и перспективы развития. – 2017. - №3 – 251 – 254.
23. Дойль, П. Менеджмент: стратегия и тактика / П. Дойль. – СПб: Питер, 1999.- 559 с.
24. Домничева, А. А. Качество туристских услуг как фактор обеспечения безопасности туриста / А. А. Домничева // Экономическая безопасность и качество. – 2018. – № 3 (32). – С. 30-35.
25. Ергаки – Пик Звездный [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ergaki-sayan.ru/zvezdnyi/>
26. Ергаки: Жемчужина Саян. Лагерь на Уютном озере [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://my.krskstate.ru/docs/turizm/palatochnyy-lager-volnyu-gorod/>
27. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 208 с.
28. Жуковская И.Ф., Данилова К.В. Особенности и проблемы управления качеством услуг в гостиничной индустрии / И.Ф. Жуковская, К.В. Данилова // World science: problems and innovations: сборник статей XV Международной научно-практической конференции: в 4 частях. – 2017. – С. 278 – 282.
29. Коновалова, Е. Е. Рекомендации по совершенствованию качества, безопасности услуг и сервисной деятельности в сфере гостеприимства / Е.Е. Коновалова // Россия – Казахстан: приграничное сотрудничество, музейно-туристический потенциал, проекты и маршруты к событиям мирового уровня: сб. статей междунар. науч-практ. конф., - 2016. - С. 30.
30. Курилова, Е.В. Управление качеством гостиничной услуги. Новое в законодательстве / Е.В. Курилова // Современные подходы к повышению качества сервиса в индустрии туризма и гостеприимства в условиях межкультурной коммуникации: материалы IX Международной научно-практической конференции. 2019 – 2019. – С. 81 – 84.
31. Лихтанская О.И., Белова С.В. Потребности клиента как фактор повышения качества обслуживания в гостиничном бизнесе / О.И. Лихтанская, С.В. Белова // Наука и туризм: стратегии взаимодействия. – 2016. – №5(3). – С. 29 – 34.
32. Лойко, О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие / О.Т. Лойко. – Томск: ТПУ, 2007. – 152 с.

33. Маркс, К. Г. Полное собрание сочинений / К.Г. Маркс, Ф. Энгельс. - М., 1962. – 203с.
34. Матолыгина Н.В., Руглова Л.В. Социально-этичная концепция маркетинга в современной индустрии гостеприимства и сервиса / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова // Вестник Евразийской науки. – 2018. – №6, Т.10. – С. 25 – 31.
35. МАУ «ЦРСП» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://socialprojects24.ru/cs_parks/baza-otdyha-jedelvejs/
36. Михалева, У.Н. Совершенствование и управление качеством гостиничных услуг / У.Н. Михалева // Инновации и инвестиции. – 2019. – №11. – С. 315 – 318.
37. Музыченко, В. В. Управление персоналом: учебник / В. В. Музыченко – М.: Издательский центр: Академия, 2006. – 528 с.
38. Официальный сайт КГБУ природный парк «Ергаки» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ergaki-park.ru/>
39. Павленко, И.Г Система управления качеством гостиничных услуг / И.Г. Павленко // Сервис в России и за рубежом. – 2019. – № 5(87)., Т.13. – С. 36 – 42.
40. Палаточный лагерь «Вольный город», Ергаки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://my.krskstate.ru/docs/turizm/palatochnyy-lager-volnyy-gorod/>
41. Пиляева, В.В. Цивильное право. Энциклопедический словарь / В.В. Пиляева. - М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2003. – 515 с.
42. Россинский, М. Б. Сфера услуг в экономике развитого социализма/ М.Б. Россинский. - Саратов, 1976. – 8 с.
43. Русинова, Д.Ю., Воронова М.С., Воронов М.П. Ориентация на потребителя – принцип всеобщего управления качеством / Д.Ю. Русинова, М.С. Воронова, М.П. Воронов // Научное обозрение. Экономические науки. – 2018. – №2. – С. 11 – 17.
44. Санникова, Л. В. Обязательства об оказании услуг в российском гражданском праве/ Л.В. Санникова. – М., 2007. – 16 с.
45. Серегина Н.С., Сенькина Т.А Современные подходы и методы оценки качества гостиничных услуг / Н.С. Серегина, Т.А. Сенькина // Интеграция туризма в экономическую систему региона. Перспективы и барьеры: материалы I международной научно-практической конференции. – 2019. – С. 559 – 563.
46. Стахно, Н.Д. Качество предоставляемых услуг в предприятиях гостиничной индустрии / Н.Д. Стахно // Актуальные вопросы права, экономики

и управления: сборник статей IX Международной научно-практической конференции.– 2017. – С. 54 – 56.

47. Туристический комплекс «Горная Оя» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://vk.com/public_gornaya_oya

48. Шаблова, Е. Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук/ Е.Г. Шаблова. Екатеринбург, 2002. – 13 с.

49. Эко-отель «Хозяин тайги» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ergaki-parkotel.ru/>

50. Энциклопедия Красноярского края [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://my.krskstate.ru/docs/nationalparks/ergaki/>

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт физической культуры, спорта и туризма
Кафедра теоретических основ и менеджмента физической культуры и
туризма

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ В.М. Гелецкий

« ____ » _____ 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.02 Туризм

43.03.02.01 Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ НА
ТЕРРИТОРИИ ПРИРОДНОГО ПАРКА «ЕРГАКИ»

Научный руководитель _____  канд.пед.наук, доцент А.В. Берлякова

Выпускник _____  В.А. Дворецкая

Нормоконтролер _____ К.В. Орел

Красноярск 2020