

УДК 728.51

Анализ качества гостиничных услуг на примере спа-отеля «Зеленоградск»

Шохрух Рашидович Садуллаев

Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта, ул. Александра Невского, 14, Калининград, Калининградская обл., 236041, Россия

E-mail: schkh.19@gmail.com

Аннотация. в статье проведен анализ качества гостиничных услуг на примере спа-отеля «Зеленоградск». Проведен анализ отзывов и общей работы сервиса. Выделены основные направления работы персонала, направленные на индивидуальный подход к клиенту.

Ключевые слова: туризм, спа-отель, анализ, качество услуг, уровень обслуживания, клиент, номер

Analysis of the quality of hotel services by example spa hotel «Zelenogradsk»

Shokhrukh Rashidovich Sadullaev

Immanuel Kant Baltic Federal University, 14 A. Nevskogo ul., Kaliningrad, 236016, Russia

E-mail: schkh.19@gmail.com

Abstract. the abstract article analyzes the quality of hotel services on the example of the Zelenogradsk spa hotel. The analysis of reviews and the overall operation of the service was carried out. The main areas of staff work aimed at an individual approach to the client are highlighted.

Keywords: tourism, spa hotel, analysis, quality of services, level of service, client, room

В последние несколько десятилетий доля продукции рекреационного сектора значительно возросла. Повылся и уровень обслуживания в гостиничном хозяйстве. Современные здания гостиниц оборудованы высокотехнологичными спортивными, медицинскими, развлекательными и другими помещениями. Следовательно, спрос на уровень обслуживания потребителей и комплекс услуг стал возрастать [1,2]. Именно поэтому совершенствование систем управления курортных отелей является актуальной проблемой для гостиниц в России. В данной работе в качестве примера для исследования был взят спа-отель «Зеленоградск».

Актуальность данной работы заключается в анализе качества работы спа-отеля "Зеленоградск", что является необходимостью в нынешних условиях рынка, с точки зрения поиска лучших управленческих решений и совершенствования управления в сфере гостеприимства. Анализ качества гостиничных услуг позволяет повысить уровень обслуживания и наладить эффективность производства гостиничных услуг. Всё вышперечисленное обуславливает актуальность исследования.

Целью научно-исследовательской работы является анализ качества услуг в гостиничном предприятии спа-отеля «Зеленоградск» и предложить рекомендации по усовершенствованию.

Объект исследования – спа-отель «Зеленоградск»

Предмет исследования – проблема анализа качества в сфере гостиничного бизнеса.

Исследование включает следующие методы и материалы: аналитический (анализ научно-популярной, специальной и методической литературы по маркетингу услуг, туризму и гостеприимству; анализ материалов периодических изданий, анализ статистических данных); маркетинговый, общенаучные и частнонаучные методы познания, социологический, статистический, анализа и синтеза.

Спа-отель «Зеленоградск» расположен на побережье Балтийского моря в городе Зеленоградск, на расстоянии 36 км от центра области – города Калининграда. Отель предлагает постояльцам 28 комфортабельных номеров, спа-центр, комплекс саун и собственный ресторан.

По отзывам на официальном сайте рейтинг спа-отеля 4,8, а 98 % посетителей отметили, что порекомендовали бы этот отель. На Booking.com за 2020 год отель получил рейтинг 9,6 из 10 по результатам опроса постояльцев. С 2017 по 2019 год «Зеленоградск» стал обладателем наград Travellers Choice и вошел в список лучших

мини-отелей и гостиниц России, что говорит об успешной работе всего персонала и управляющих отеля.

В данной работе был проведен анализ обслуживания клиентов и рекомендаций по улучшению предоставляемых услуг (таблица 1). Основываясь на отзывах с главного сайта об услугах данной гостиницы можно выделить ее плюсы и минусы.

Таблица 1. Анализ отзывов клиентов с официального сайта гостиницы.

Плюсы	Минусы
Наличие спа-зоны с большим выбором услуг	Клиенты отмечают маленькие размеры спа-комнат
Просторные, чистые комнаты со стандартным набором необходимых личных принадлежностей	Неудовлетворение универсальных запросов клиента (например, отсутствие ортопедических подушек)
Шведский стол на завтрак, есть услуга заказа завтрака в номер	Нет сладкого стола
Вежливый, учтивый персонал	
Почти все клиенты отмечают хорошую работу сотрудников спа-отеля	
Чистота в номерах и по всей территории отеля	
Приятный дизайн интерьера	

В спа-отеле «Зеленоградск» анкетирование о качестве услуг проводится на рецепсе после выезда из отеля. Очень важно вовремя проводить анализ данных обращений, правильно отвечать на них, а также использовать данный вид опроса для совершенствования качества предоставляемых услуг.

Благодаря данной системе взаимодействия с клиентами спа-отель «Зеленоградск» может превращать отзывы клиентов в полезную информацию для себя и хорошую рекламу для потенциальных клиентов.

Для более подробного изучения отзывов клиентов был проведен контент – анализ, результаты которого представлены в таблице 2.

Таблица 2. Контент-анализ отзывов обо спа-отеле «Зеленоградск» за 2019-2021 годы.

Основные аспекты отзыва	5 из 5	4 из 5	3 из 5
Чистота	409	3	
Комфорт	407	5	
Персонал	410	2	
Спа-центр	492	19	1
Кухня	403	9	

Исходя из данных контент-анализа очевидно, что сильными сторонами отеля являются персонал, чистота и комфорт, а слабыми работа ресторана или кухни отеля и спа-зона. Исходя из данной таблицы, можно сделать вывод, что приоритетным для спа-отеля «Зеленоградск» является работа персонала и сервиса.

Так как сервис оказывает такое большое влияние на оценку гостей, стоит уделять данному аспекту особое внимание [3].

Спа-отель «Зеленоградск» - это современный отель, который понимает важность предоставления качественного сервиса своим гостям и активно занимается совершенствованием всех структур.

В ходе проведенной научно-исследовательской работы была выполнена поставленная цель исследования, проведен анализ качества сервиса в спа-отеле «Зеленоградск» и предложены меры по его повышению.

Для достижения поставленной цели были выполнены следующие задачи:

- изучена литература по теме исследования;
- дана краткая характеристика спа-отелю «Зеленоградск»;
- проведен анализ отзывов гостей отеля;
- сформулированы выводы.

Исходя из данной работы можно сделать вывод, что сервис является неотъемлемой частью гостиничного бизнеса и именно он является самым значимым пунктом при оценке отеля гостем. От него зависит не только репутация отеля, но и прибыль предприятия в целом.

Индивидуальные подходы для каждого клиента необходимо адаптировать в каждый отель, а также постоянно актуализировать, учитывая новые тенденции в гостиничной сфере.

Список дитературы

1. Грибов, В.Д. Бизнес в сфере услуг / В.Д. Грибов. – М.: Изд-во МЭГУ, 1994.
2. Боголюбов, В.С. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для академического бакалавриата / В.С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 293 с.
3. Песоцкая, Е.В. Маркетинг услуг / Е.В. Песоцкая. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 1997.