

Организация дополнительных услуг в гостинице

Выполнила:
Студентка ГС-335
Гринюте Марина

*Цель: подробно изучить дополнительные услуги гостиницы «**Hotel Red Rose**».*

Задачи:

- 1. Дать краткую характеристику гостинице;*
- 2. Изучить дополнительные услуги гостиницы «Hotel Red Rose»;*
- 3. Разработать рекомендации по улучшению дополнительных услуг в данной гостинице.*



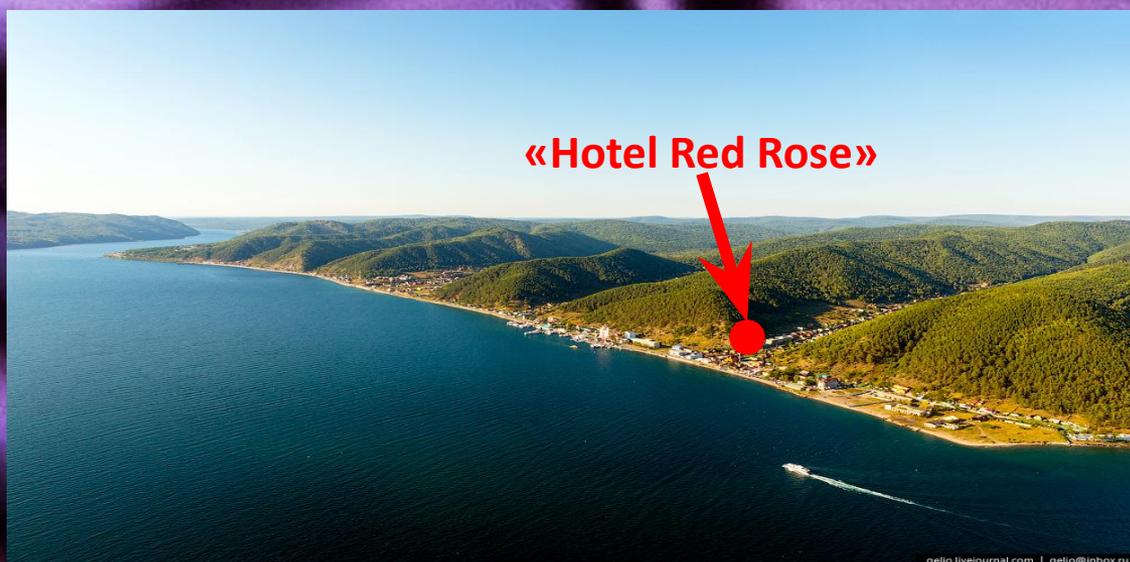


Пятиэтажная гостиница «Hotel Red Rose» имеет категорию трех звезд и находится на берегу озера Байкал. Рядом располагаются лесные чащи и высокие горы.

Гостиница имеет свой ресторан под названием «Субмарина». Ассортимент дополнительных услуг разнообразен. Номера делятся на следующие категории:

- 1. «Комфорт»- 9000тыс.руб.;*
- 2. «Люкс»-13000тыс.руб.;*
- 3. «Президентский»- 19000тыс.руб.*

Всего номеров в гостинице 60.



В гостинице, в зависимости от присвоенной ей категории, перечень услуг, предоставляемых клиентам, может быть самым разнообразным. В гостинице «Hotel Red Rose» кроме основных услуг, связанных с проживанием и питанием, без дополнительной оплаты обычно предоставляются:

Минимум доп. бесплатных услуг



Комплект посуды и приборов



Кипяток



Швейный набор



Доставка корреспонденции в номер



Предоставление медицинской аптечки



Вызов скорой помощи

Экскурсионное обслуживание

Для привлечения клиентов и повышения привлекательности услуги, гостям гостиницы «Hotel Red Rose» предлагают дополнительные платные услуги:



Услуги гидов



Услуги экскурсоводов

Аренда



Банкетный зал



Тренажерный зал



Конференц-зал

Услуги общественного питания



Бар

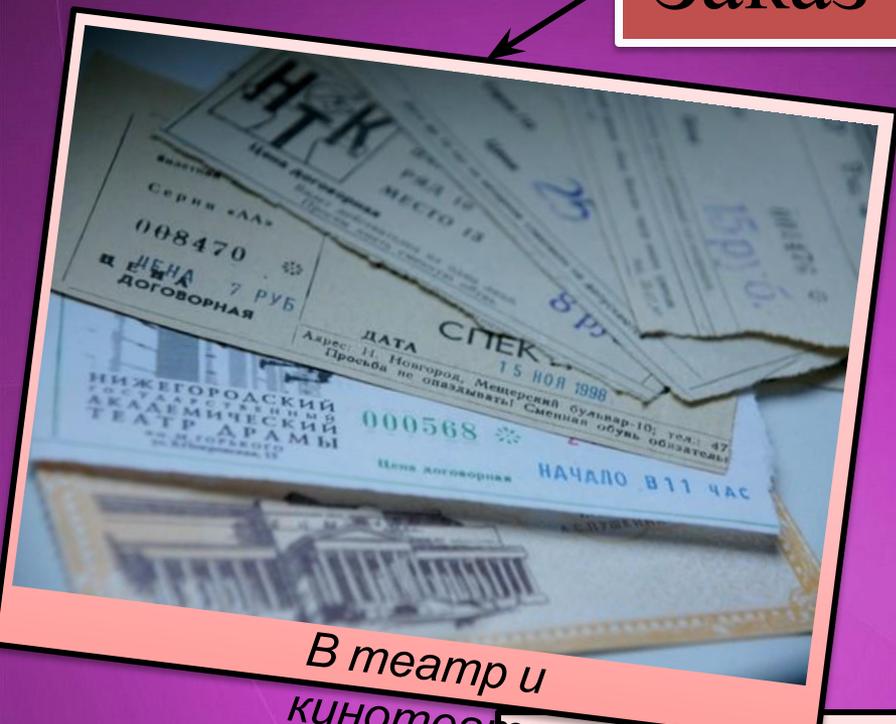


Летнее
Кафе

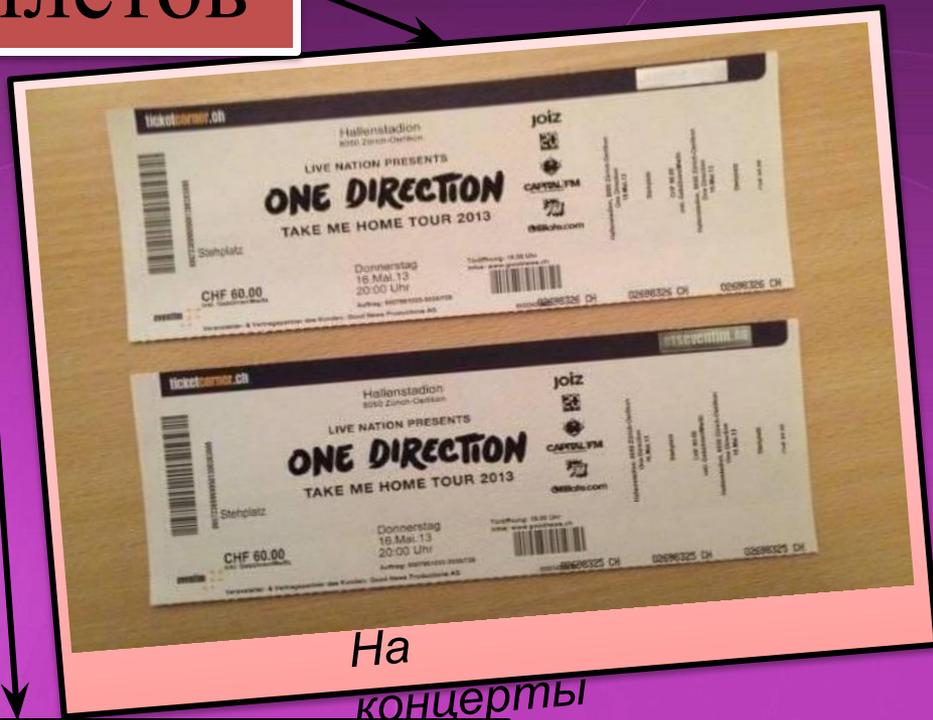


Рестора

Заказ билетов



В театр и
кинотеатр



На
концерты



В

цирк



Ремонт одежды



Прачечная-химчистка

Бытовое обслуживание



Парикмахерская



Массажный кабинет



SPA-салон



Вызов

такси

Транспортные услуги



Трансфе

р

Хранение ценных вещей



Депозитная ячейка



Камера хранения



Персональный сейф

В вестибюле гостиницы размещены стенды с информацией о доступных услугах, режим работы службы дополнительных услуг, администрации отеля и другая необходимая информация для гостей.



Для изучения потребностей посетителей гостиницы «Hotel Red Rose», необходимо определить сегмент потребителей (Рисунок 1). Опрос проходит, в виде заполнения небольших анкет, в которых просят ответить клиентов на ряд вопросов по обслуживанию и/или оставить свои пожелания по их улучшению. Такие «опросные листы» обычно заполняются при отъезде гостей, а затем используются администрацией отеля в маркетинговых целях.

Рисунок 1 Определение сегмента потребителей.

Анкета

Здравствуйте! С целью определения потенциальных клиентов, просим ответить Вас на несколько несложных вопросов. Это займет не более 5 минут Вашего времени. Указанные Вами данные будут обязательно учтены в дальнейшей работе.

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование признака</i>	<i>Нужное подчеркнуть</i>
1.	Пол	мужской / женский
2.	Возраст	От 20 лет до 45 лет; от 45 лет до 60 лет; от 60 лет до 100 лет.
3.	Уровень образования	высшее; среднее; среднее профессиональное; другое.
4.	Основные требования к услуге	- высокая цена; - высокое качество; - высокая цена и качество.
5.	Сфера деятельности	Бизнес; обслуживание; управление; другое.
6.	Цель поездки	Командировка; отдых; другая.

Рисунок 2 Удовлетворенность от предоставленной комплексной услуги гостиницей «Hotel Red Rose».

Анкета.

Уважаемые гости! Искренне благодарим Вас за доверие, которое Вы нам оказали, обратившись в нашу компанию для установки окон. Мы постоянно работаем над повышением качества нашего сервиса и просим Вас заполнить анкету, для того, чтобы мы могли быть уверены, что Вы остались довольны нашей услугой.

№ п/п	Параметры услуг	Варианты ответа
1.	Качество комплексной услуги	1 2 3 4 5
2.	Цена услуги	1 2 3 4 5
3.	Наличие дополнительных услуг	1 2 3 4 5
4.	Техническое оснащение	1 2 3 4 5
5.	Работа службы номерного фонда	1 2 3 4 5
6.	Работа службы приема и размещения гостей	1 2 3 4 5



Рекомендации по совершенствованию дополнительных услуг в гостинице «Hotel Red Rose».

- 1) Арендовать горнолыжную базу (ее часть);
- 2) Открыть каток с прокатом коньков;
- 3) Заключить договор с магазином приспособлений для купания (водные скутеры, лежаки и т.д.);
- 4) Добавить услуги парикмахерской;
- 5) Нанять фотографа;
- 6) Предоставлять услуги по дайвингу.



Спасибо за внимание!