

КУРСОВА РОБОТА

З ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ

ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ»

**НА ТЕМУ: «ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В
ГОТЕЛІ (НА ПРИКЛАДІ ДП «ГОТЕЛЬ УКРАЇНА»)»**

Студентки 2 курсу 21ГО(з) групи

Радіонова В.А

Члени комісії Клименко І.М.,

Полуда В.В.,

Земліна Ю.В.



ЧОТИРЬОХ ЗІРКОВИЙ ГОТЕЛЬ «УКРАЇНА» (ЮРИДИЧНА НАЗВА ДП «ГОТЕЛЬ УКРАЇНА») РОЗТАШОВАНИЙ У САМОМУ ЦЕНТРІ М. КИЄВА – НА МАЙДАНІ НЕЗАЛЕЖНОСТІ. ЦЕ УНІКАЛЬНЕ МІСЦЕ, ДЕ ПЕРЕТИНАЮТЬСЯ КУЛЬТУРНЕ, ПОЛІТИЧНЕ ТА РОЗВАЖАЛЬНЕ ЖИТТЯ УКРАЇНСЬКОЇ СТОЛИЦІ. НЕПОДАЛІК РОЗТАШОВАНИ НАЙВІДОМІШІ КИЇВСЬКІ ТЕАТРИ: НАЦІОНАЛЬНИЙ АКАДЕМІЧНИЙ ДРАМАТИЧНИЙ ТЕАТР ІМ. І. ФРАНКА, ТЕАТР ОПЕРИ ТА БАЛЕТУ ІМ. Т. Г. ШЕВЧЕНКА, НАЦІОНАЛЬНИЙ АКАДЕМІЧНИЙ ТЕАТР РОСІЙСЬКОЇ ДРАМИ ІМ. ЛЕСІ УКРАЇНКИ, ДЕРЖАВНІ УСТАНОВИ, ГОЛОВПОШТАМТ, НІЧНІ КЛУБИ ТА ТОРГІВЕЛЬНІ ЦЕНТРИ.



Для розміщення готель «Україна» пропонує 371 номер різних категорій на 14 поверхах - бізнес-люкс, люкс, стандарт поліпшений, стандарт, економ, також є ексклюзивні номери: представницький люкс та дуплекс.

У готелі «Україна» враховані всілякі нюанси, які можуть виникнути у кожному окремому випадку. Для гостей, які не палять, передбачені номери на окремому поверсі. Пожилцям, страждаючим алергією, запропонують спеціальні номери, а в категорії економ є 3 номери, призначені для людей з обмеженими фізичними можливостями.

Послуги, що надаються в готелях, поділяються на:

- ОСНОВНІ;
- ДОДАТКОВІ.

Вони можуть бути безкоштовними і платними.

Таким чином, до основних служб готелю «Україна» належать:

- СЛУЖБА БРОНЮВАННЯ;
- СЛУЖБА ОБСЛУГОВУВАННЯ;
- СЛУЖБА ПРИЙОМУ І РОЗРАХУНКОВА ЧАСТИНА;
- СЛУЖБА ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ;
- СЛУЖБА БЕЗПЕКИ;
- СЛУЖБА МАРКЕТИНГУ;
- ФІНАНСОВО-БУХГАЛТЕРСЬКА СЛУЖБА;
- СЛУЖБА ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ;
- АДМІНІСТРАТИВНА СЛУЖБА;
- ІНЖЕНЕРО-ТЕХНІЧНА СЛУЖБА;
- ДОПОМІЖНІ СЛУЖБИ.



Україна
ГОТЕЛЬ



Без додаткової оплати гостям можуть бути надані такі види додаткових послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер кореспонденції по її одержанні;
- будіння до певного часу;
- надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів.

Перелік і якість надання платних додаткових послуг повинні відповідати вимогам присвоєної готелю категорії. Додаткові послуги мають дуже широкий спектр і займають при розвиненій інфраструктурі туризму до 50% від загального доходу.

Побутове обслуговування спрямоване на задоволення потреб гостей, які виникли під час їх проживання в гот. До складу послуг з побутового обслуговування входять наступні:

- термінове прання та хімчистка;
- ремонт і прасування особистих речей.



ОКРІМ ОСНОВНОЇ ПОСЛУГИ ПО РОЗМІЩЕННЮ ВІДВУДУВАЧІВ У ГОТЕЛІ «УКРАЇНА» НАДАЮТЬСЯ ТАКІ ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ:

- МІЖМІСЬКИЙ ТА МІЖНАРОДНИЙ ТЕЛЕФОННІ ЗВ'ЯЗКИ (У
- РЕСТОРАННЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОМЕРІВ;
- ПОСЛУГИ ПРАЛЬНІ – з 08:00 до 17:00;
- БАНКОМАТИ, ПУНКТ ОБМІНУ ВАЛЮТ;
- КАМЕРА СХОВУ, СЕЙФ У КАМЕРІ СХОВУ;
- ТРАНСФЕР;
- АВТОСТОЯНКА;
- МАЙСТЕРНЯ З РЕМОНТУ ВЗУТТЯ ТА ШКІРЯНОЇ ГАЛАНТЕРЕЇ;
- «Wi-Fi Fee» - 10 МБІТ/С

У ГОТЕЛІ «УКРАЇНА» ДІЄ СЛОН КРАСИ. ОСОБЛИВІСТЬ ДАНОГО САЛОНУ У ТОМУ, ЩО ВІН ПРОПОНУЄ ЕКСПРЕС-ПРОЦЕДУРУ, ПІД ЧАС ЯКОЇ З КЛІЄНТОМ ПРАЦЮЮТЬ ОДРАЗУ ДЕКІЛЬКА ПРОФЕСІЙНИХ МАЙСТРІВ З МЕТОЮ ЗБЕРЕЖЕННЯ ЙОГО ЧАСУ. ДО ПОСЛУГ ГОСТЕЙ САЛОНУ КРАСИ:

- СТРИЖКА, ЗАЧІСКИ, ФАРБУВАННЯ ВОЛОССЯ, БІОЗАВИВКА ВОЛОССЯ;
- МАНІКЮР: ЄВРОПЕЙСЬКИЙ, КЛАСИЧНИЙ, SPA МАНІКЮР;
- ПЕДИКЮР: КЛАСИЧНИЙ, SPA ПЕДИКЮР;
- САЛОН ПРАЦЮЄ ЩОДЕННО – 10:00 ДО 20:00.



У ГОТЕЛІ «УКРАЇНА» НАДАЮТЬСЯ ПОСЛУГИ САУНИ. САУНА ГОТЕЛЮ ПОБУДОВАНА ЗА ТРАДИЦІЙНОЮ ТЕХНОЛОГІЄЮ З ВИКОРИСТАННЯМ НАТУРАЛЬНОГО ДЕРЕВА. ДО ПОСЛУГ ВІДВІДУВАЧІВ САУНИ У ГОТЕЛІ «УКРАЇ

- ПАРИЛЬНЯ (СУХИЙ ПАР);
- МІНІ-БАСЕЙН;
- КІМНАТА ВІДПОЧИНКУ;
- ТЕЛЕВІЗОР;
- КУХНЯ;
- ДУШОВІ КАБІНИ;
- ЗАСОБИ ГІГІЄНИ;
- ВІНИКИ.



МІСТКІСТЬ САУНИ СКЛАДАЄ 6 ЧОЛОВІК.

ЧАС РОБОТИ САУНИ: 12:00 до 24:00.

ДУЖЕ ВАЖЛИВОЮ ПОСЛУГОЮ ДЛЯ БАГАТЬОХ ВІДВІДУВАЧІВ У М. КИЄВІ (ОСОБЛИВО У ЦЕНТРІ МІСТА) Є НАЯВНІСТЬ АВТОСТОЯНКИ. У ГОТЕЛІ «УКРАЇНА» АВТОСТОЯНКА РОЗРАХОВАНА НА 69 МАШИНО-МІСЦЬ. ВАРТІСТЬ НА ДАНУ ПОСЛУГУ Є СИМВОЛІЧНОЮ ТА СКЛАДАЄ 50 ГРИВЕНЬ НА ДОБУ ДЛЯ ЛЕГКОВИХ АВТОМОБІЛІВ, ПРИЧЕПІВ, МІКРОАВТОБУСІВ, ДЖИПІВ ТА ПАСАЖИРСЬКИХ АВТОБУСІВ ВІДВІДУВАЧІВ ГОТЕЛЮ. КРІМ ТОГО, МОЖНА СКОРИСТАТИСЯ ПОГОДИННОЮ ОПЛАТОЮ ДЛЯ ВСІХ АВТОМОБІЛІВ, ЩО СКЛАДАЄ 10 ГРН .

Таким чином, перелічені вище послуги є додатковими до основної послуги розміщення гостей у готелі Україна.

Готелі «Україна» позиціонує себе як бізнес-готель, важливим напрямком розвитку якого став конференц-сервіс. Послуги конференц-сервісу можна вважати як самостійною послугою дає можливість розширити діяльність готельного підприємства залучити нових клієнтів.



Послуги конференц-сервісу у готелі «Україна» забезпечуються спеціалізованими конференц-залами зі всім необхідним обладнанням:

- Конференц-зала Асамблея, максимальною місткістю на 10 осіб;
- Конференц-зала Колегія, на 20 осіб;
- Зала для переговорів Форум, на 40 осіб;
- Зала Україна, на 250 осіб;
- Зала Маріїнська, на 60 осіб;
- Зала Софіївська, на 20 осіб;
- Зала Еліт - на 10 осіб, пристосована для проведення як переговорів і ділових обідів, так і зустрічей в колі друзів і колег. Вишуканий дизайн інтер'єру створить теплу атмосферу.



У готелі «Україна» також дбають про підтримку та надання бонусів постійним клієнтам – відвідувачам у вигляді різних дисконтних програм. Наприклад, готель «Україна» презентує програму «постійного гостя» - «HOTEL UKRAINE CLUB». З моменту заповнення анкети програми розпочинається накопичення діб, коли кількість діб, проведених в готелі протягом календарного року, досягне 10, відвідувач отримує статус Постійного гостя, та право на наступні привілеї та бонуси:

- переваги при резервуванні номеру;
- можливість безкоштовного раннього заїзду та виїзду (за умови наявності вільних місць в Готелі);
- гарантоване місце на автостоянці;
- тематична розсилка новин.

Одночасно із бонусами, участь у програмі Постійного гостя передбачає привілеї. Знижки за даною програмою діють при наступному поселенні після досягнення необхідної кількості діб.

Кількість діб	10 діб*	25 діб*	50 діб*
Проживання	10%	15%	20%
Послуги харчування в торгових залах ресторану та бару	10%	15%	20%
Послуги Бізнес-центру	10%	15%	20%
Послуги пральні	10%	15%	20%
Послуги сауни	10%	15%	безкоштовно

