

# 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.*



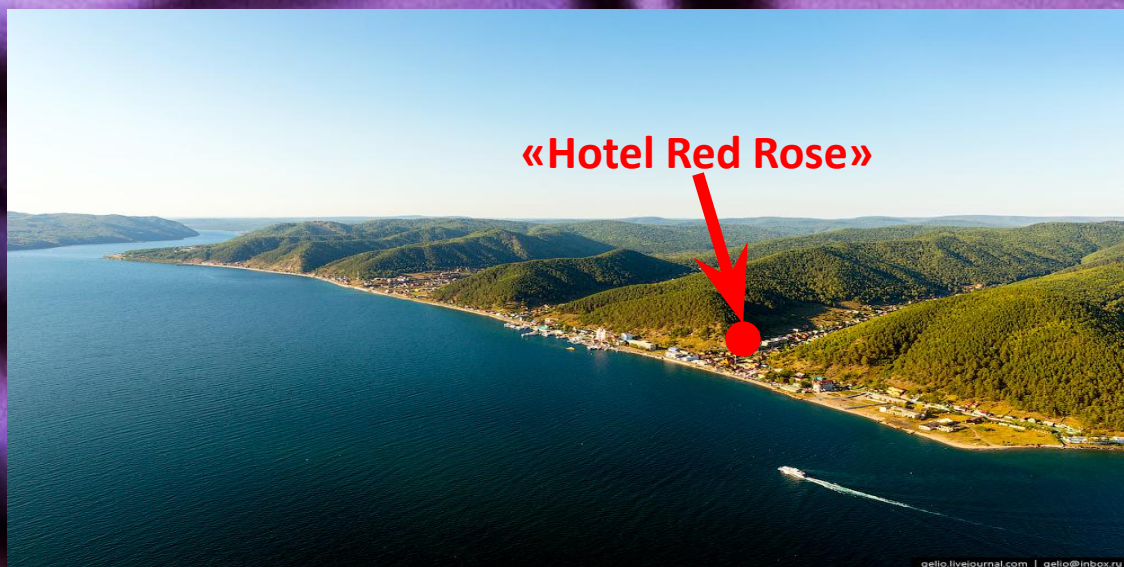


Пятиэтажная гостиница «Hotel Red Rose» имеет категорию трех звезд и находится на берегу озера Байкал. Рядом располагаются лесные чащи и высокие горы.

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.

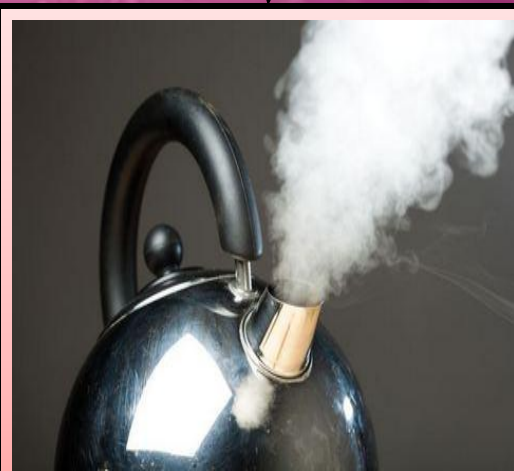


В гостинице, в зависимости от присвоенной ей категории, перечень услуг, предоставляемых клиентам, может быть самым разнообразным. В гостинице «Hotel Red Rose» кроме основных услуг, связанных с проживанием и питанием, без дополнительной оплаты обычно предоставляются:

**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*

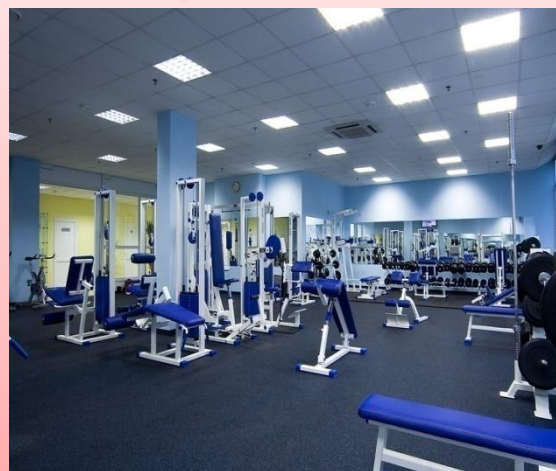


*Услуги экскурсоводов*

# Аренда



*Банкетный зал*



*Тренажерный зал*

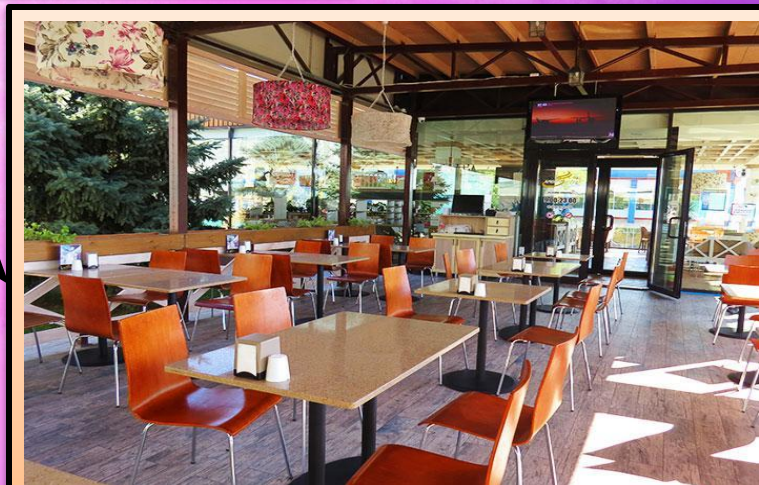


*Конференц-зал*

# Услуги общественного питания



Бар

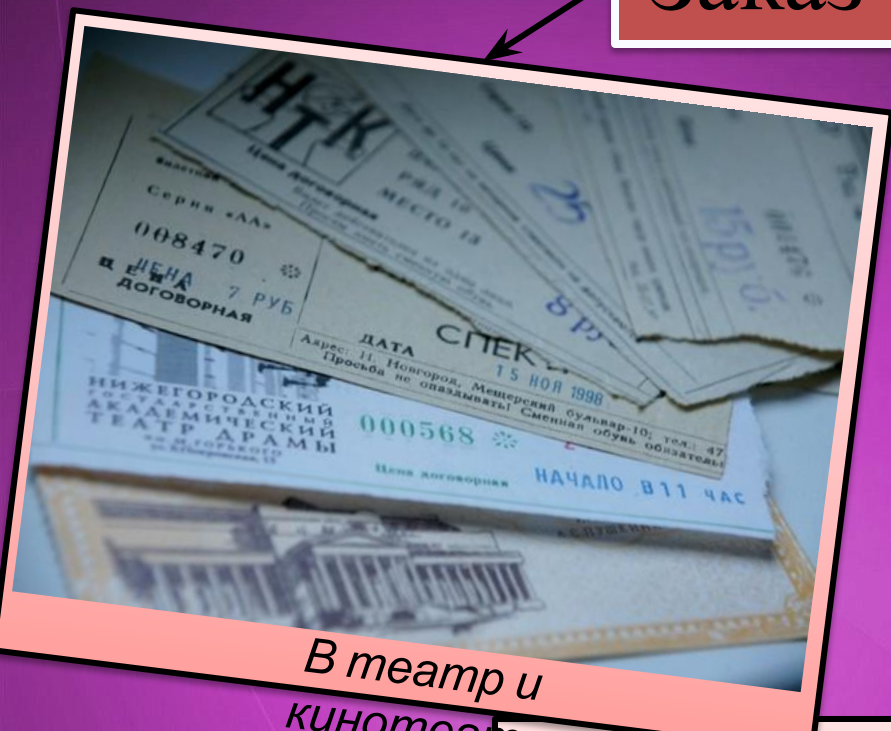


Летнее  
Кафе

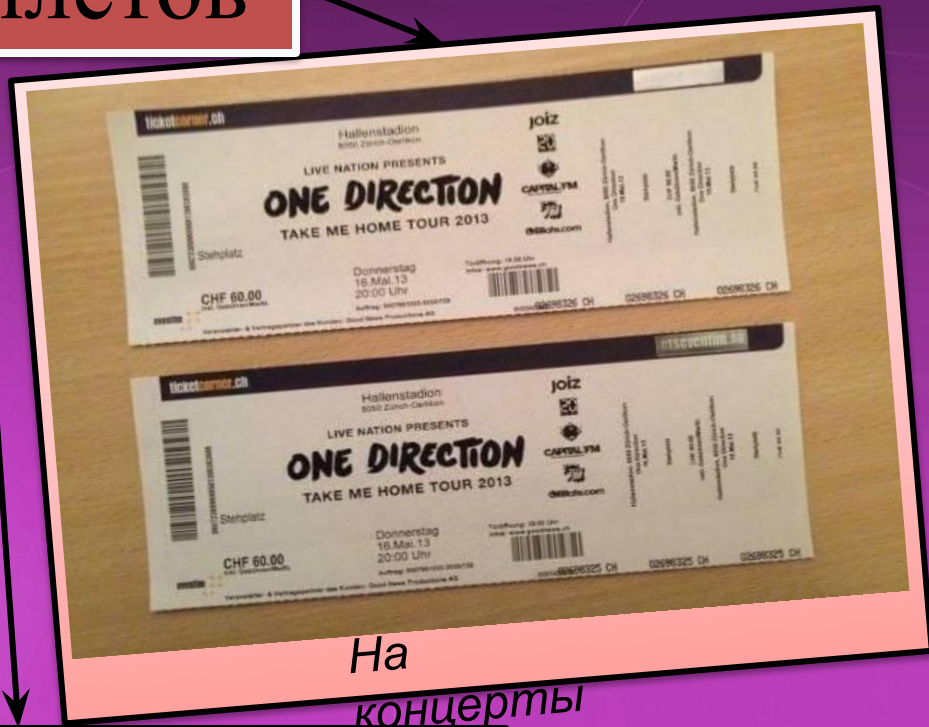


Рестора

# 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!**