



Вызовы сервисной экономики для гостиничного бизнеса


Сервисная трансформация

предоставление отдельных услуг по сопровождению и поддержке продукта



Формирование управляемой среды, в которой поставщик предоставляет полный спектр сервиса в целях оптимизировать выгоду, являющуюся результатом полного использования продукта





Что происходит в сервисной экономике на микроуровне?

«Полезность» отождествляется не только с материальным товаром/качеством, но и с развитием сервиса

«Качество» определяется способностью предприятия оперативно взаимодействовать с потребителями и более полным удовлетворение потребностей клиентов

Стиль и методы управления постоянно меняются в зависимости от трендов рынка. Проявляются гибкость, адаптивность, скорость принятия решений, активизируются маркетинговая и логистическая компоненты

Производственная система становится более открытой

Конкурентными факторами становятся сотрудничество и взаимодействие для более полного удовлетворения потребностей клиентов



Основные вопросы сервисной трансформации

Сдерживание затрат,
ответственность и
устойчивость эффекта.

Быть ближе к
потребителю.
Стоимость, интересы и
снижение рисков для
потребителя.

Последовательные,
надежные, повторяемые
и жизнеспособные
решения играют
решающую роль в
долгосрочных
стратегических
отношениях с
клиентами, в местном
масштабе и глобально.

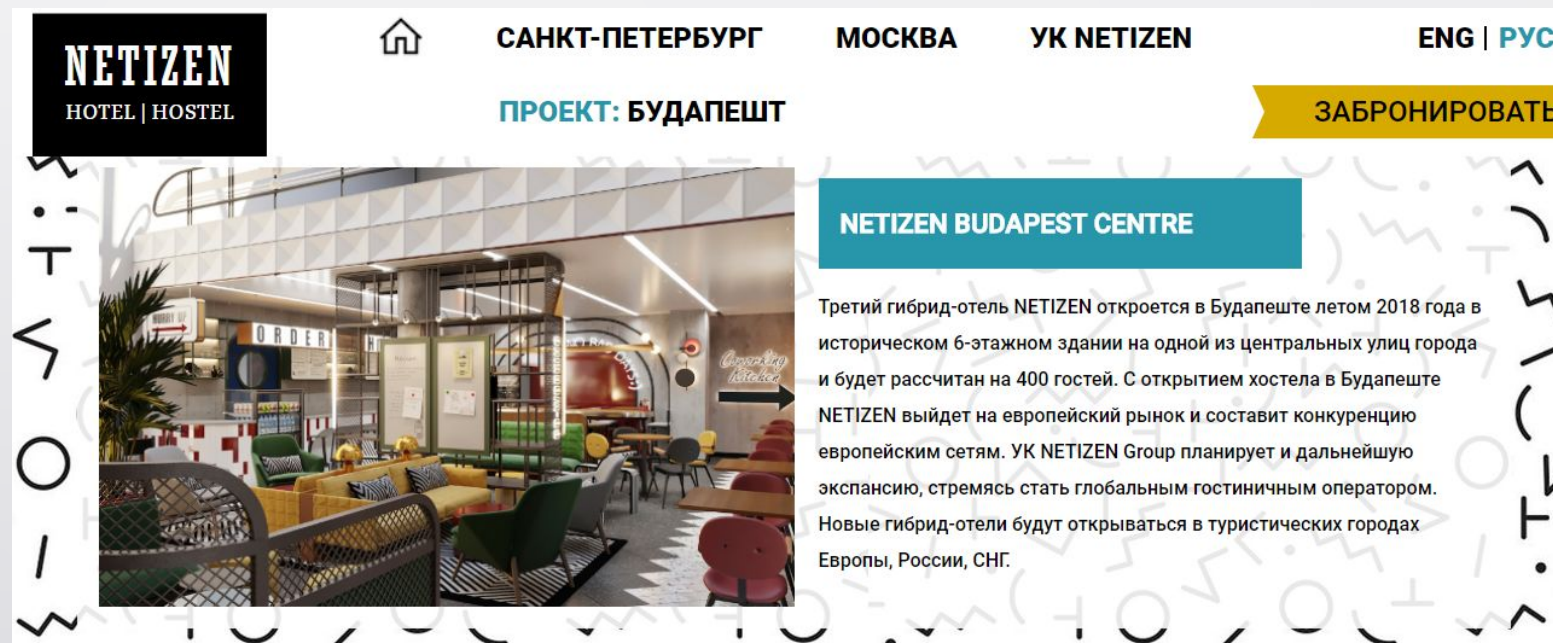
Более эффективная
отдаленная поддержка

8P концепции
Сервисного
менеджмента
**1. Сервисный
продукт**



Гибрид-отели

- это гостиницы, в которых совмещены разные форматы и концепции при объединении эксплуатации и обслуживания, максимально используя синергию службы продаж и удовлетворения потребностей всех типов гостей и туристов.
- это сочетания отеля эконом-класса и хостела; отеля 3 и 4 звезды, отеля и апартаментов, отеля 4 и 5 звезд.



The screenshot shows the website for NETIZEN HOTEL | HOSTEL. The navigation bar includes a home icon, city options (САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, МОСКВА, УК NETIZEN), and language options (ENG | РУС). A yellow button labeled 'ЗАБРОНИРОВАТЬ' is visible. The main content area features a large image of the hotel interior, a teal header for 'NETIZEN BUDAPEST CENTRE', and a text block describing the project.

NETIZEN
HOTEL | HOSTEL

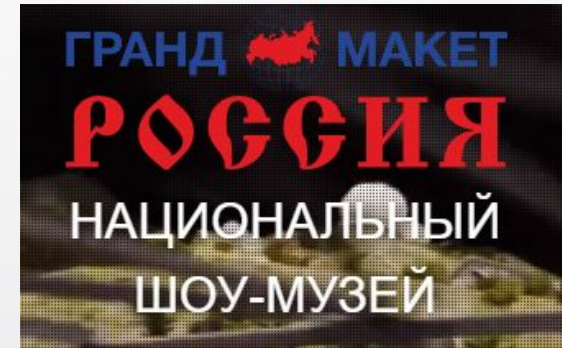
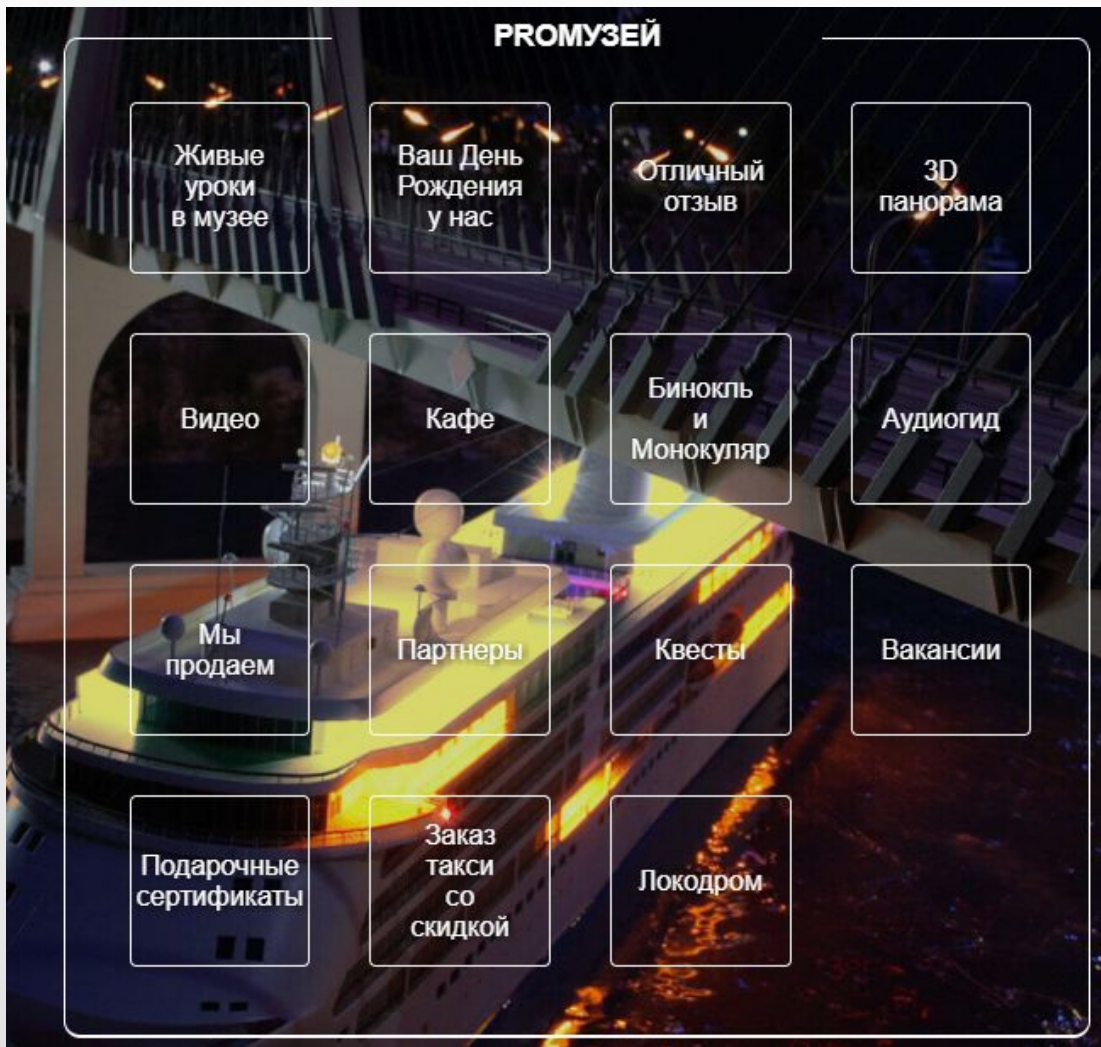
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ МОСКВА УК NETIZEN ENG | РУС

ПРОЕКТ: БУДАПЕШТ

ЗАБРОНИРОВАТЬ

NETIZEN BUDAPEST CENTRE

Третий гибридный отель NETIZEN откроется в Будапеште летом 2018 года в историческом 6-этажном здании на одной из центральных улиц города и будет рассчитан на 400 гостей. С открытием хостела в Будапеште NETIZEN выйдет на европейский рынок и составит конкуренцию европейским сетям. УК NETIZEN Group планирует дальнейшую экспансию, стремясь стать глобальным гостиничным оператором. Новые гибридные отели будут открываться в туристических городах Европы, России, СНГ.



Что может стать сервисным продуктом?



8P концепции Сервисного менеджмента

2. Место, пространство и время:

- Где узнать/посмотреть/купить?
- В каком пространстве узнать/посмотреть/купить?
- Когда можно узнать/посмотреть/купить?

Место, пространство и время



Звонок по России бесплатный
8(800)775-2500

Экстренная поддержка туристов
+7(495)009-2500

Агентствам (Москва)
[+7\(495\)504-2500](tel:+7(495)504-2500)

Частным лицам (Москва)
[+7\(495\)504-2555](tel:+7(495)504-2555)



ТУРИСТИЧЕСКОЕ
АГЕНТСТВО

Часы работы с 9:00 до 21:00
Без выходных

[Где купить тур?](#)

[Заказать обратный звонок](#)

[Все страны](#) [Зимний отдых](#) [Туристам](#) [Online оплата](#)

[Поиск тура](#)

[Мгновенный расчет тура](#)

Телефон для частных лиц:
[\(495\) 926-19-66](tel:(495)926-19-66)

8P концепции Сервисного менеджмента

3. Процесс:

- Технологические процессы
- Регламентирующие методы
- Последовательность действий



Персональная информация	Информация о заказе			
Фамилия, Имя, Отчество:*	Дата заезда:*	ДД . ММ	Дата выезда:*	ДД . ММ
Гражданство:	Категория:*	Семейный 2х ком. ▼		
Телефон:*	Кол-во номеров:*		Кол-во персон:	
E-mail:*	Из них дети: кол-во, возраст:			
Как вы узнали о нашем отеле?	Дополнительные пожелания и предложения:			
Ставя галочку, Вы соглашаетесь с Положением о защите персональных данных				
<input type="checkbox"/>				
Очистить		Отправить		

Бронирование с сайта: отель Самбия, Зеленоградск, Калининградская область

Бронирование с сайта: Гранд Отель «Казань», Казань, Республика Татарстан

БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРА В ГРАНД ОТЕЛЕ КАЗАНЬ

С помощью приведенной ниже формы вы можете забронировать наши номера в режиме он-лайн и получить гарантированную бронь. Для оплаты вы можете использовать кредитную карту, электронные деньги, безналичный расчет либо оплатить заказ на месте.

26 января – 27 января

Изменить даты



₽ RUB

ПРОСМОТР ПО ТАРИФАМ

ПРОСМОТР ПО НОМЕРАМ



Номер Стандарт с одной двуспальной кроватью



Номера данной категории предназначены для проживания в отеле одного, двух

Базовый (основной) без питания

БЕСПЛАТНАЯ отмена брони

Оплата: ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ, гарантия банковской картой, по безналичному расчету

Стоимость за 1 ночь

3 350 ₽

Выбрать

4 150 ₽

Выбрать

Базовый (основной)

Завтрак ВКЛЮЧЕН

БЕСПЛАТНАЯ отмена брони

Оплата: ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ, гарантия банковской картой, по безналичному расчету

Стоимость за 1 ночь

3 850 ₽

Выбрать

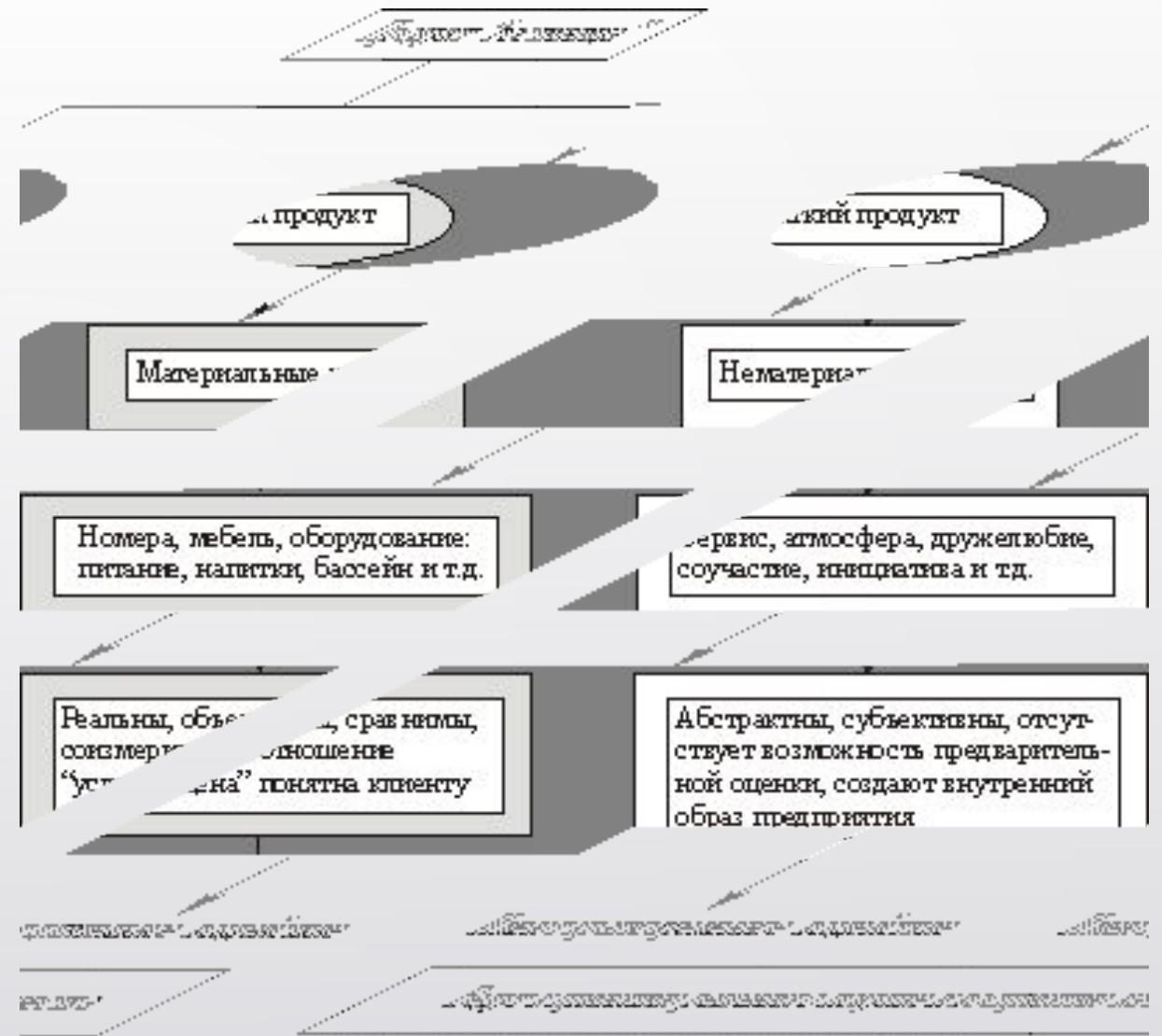
5 150 ₽

Выбрать

8P концепции Сервисного менеджмента

4. Производительность и качество.

- Качество VS Цена?
- Рентабельность?



ЛЮКС

от **4970** руб./сутки

«**Люкс**» - уютный двухкомнатный номер с одной двуспальной или двумя отдельными кроватями.

В ванной комнате: косметическое зеркало, фен, душевая кабина, туалетные принадлежности.

Стоимость доп.места составит 1500 руб./сутки

Стоимость детской кроватки в номере - 500 руб./сутки

Каждый номер отеля оснащен:


- Тапочки в номере
- Чайник в номере
- WiFi в номерах
- Информация в номере об услугах отеля на китайском языке
- Электрический переходник с китайской вилки

Забронировать



Релита 4*, Казань

Мираж 5*, Казань



Бизнес Люкс ^

64 кв. м

Остался 1 номер

Площадь: 64 кв. м
Вместимость: до 2 гостей

Уникально спроектированный номер, состоящий из спальни, гостиной, ванной комнаты и гардероба. Из окон номера Вы можете насладиться великолепным панорамным видом на Кремль и на город.

В номере имеется мини-бар, в котором есть алкогольные и безалкогольные напитки. Приняв ванну, надев теплый мягкий халат и домашние тапочки, Вы можете посмотреть программы кабельного телевидения, которые транслируются по 20 каналам (включая каналы на английском, французском, немецком, арабском, русском и других языках). Система климат-контроля в каждом номере усилит чувство комфорта и сделает Ваш отдых еще более приятным.

В номера гостиницы осуществляется бесперебойная подача холодной и горячей воды, прошедшей семиступенчатую систему очистки.

В номере:	В ванной комнате:	Прочее:
<ul style="list-style-type: none">Wi-FiКровать «Queen size»СейфФенКабельное телевидениеСистема климат-контроляЭлектронные замкиГардеробнаяДиванЗеркалоКреслаМягкая мебельПисьменный столСтульяШкаф для одежды	<ul style="list-style-type: none">Ванная комнатаДушБанные полотенцаБанные принадлежностиВаннаГигиенические средстваРаковинаСанузелТапочкиУнитазХалаты	<ul style="list-style-type: none">Вид на городДве комнатыЗвукопроницаемые стены и окнаКовровое покрытиеМини-барОбслуживание номеровТеплый пол

Свернуть ^

Основной тарифный план ^

Завтрак ВКЛЮЧЕН

БЕСПЛАТНАЯ отмена брони

Оплата: **ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ**, банковской картой, гарантия банковской картой, по безналичному расчету

Стоимость за 1 ночь

11 080 Р

Выбрать

8Р концепции Сервисного менеджмента

5. Люди.

- Культура производства
- Культура услуг



Культура производства

Экскурсия на производство мороженого «Чистая линия»



Мастер-класс золотного шитья, «Торжокские Золотошвей»





Культура производства и обслуживания

<http://www.profvibor.ru/UZAO/reviews.php>

- Дата экскурсии - 11 ноября 2010 года ГОУ СОШ №1931, 8 класс
- Филиппова Анна Михайловна: Экскурсия началась с осмотра медицинского кабинета. Ребятам рассказали и показали, как водители проходят предрейсовый осмотр. После чего около 10 минут группа **стояла и ждала** продолжения экскурсии. Потом нас пригласили осмотреть ремонтную зону. Экскурсию проводил Черемисин В.В. **Экскурсия началась с фразы: «Глядя в ваши пустые глаза, можно экскурсию сейчас и закончить. А если у вас есть вопросы, то задавайте, я на них отвечу».** Так как дети совершенно не знакомы с работой автобусного парка, то вопросов у них не нашлось. Далее нас все-таки провели в один из цехов, где стояли свежескрасочные детали, и **очень пахло краской**. Некоторым детям стало плохо и они вышли. Детям рассказывали о патриотизме, о том, как американцы нас опередили и о том, как правительство недостаточно интересуется промышленностью. **Детям было не интересно и многие не понимали, зачем они сюда пришли.** Ребята начали задавать вопросы о станках, находящихся в этом цехе, но **внятного ответа так и не получили. Когда от запаха краски всем стало совсем плохо**, дети вышли на улицу, а экскурсовод сказал, что экскурсия закончена и опять предложил задавать вопросы. Сопровождающие попросили провести ребят еще в какие-нибудь цеха, но Черемисин В.В. ответил, что все остальные цеха закрыты для посещения и у него нет настроения нам что-либо показывать. Дети растерялись и не знали, что сказать и куда им дальше идти. Сопровождающие педагоги стали настаивать на продолжении экскурсии и связались с председателем профкома. Приблизительно **через 20 минут ожидания сначала на улице, а потом в холле** нам предложили познакомиться с работой отдела контроля, где детям рассказали о необходимости оплачивать проезд, и о том, что все контроллеры – хорошие люди. Потом еще через 10 минут ожидания ребят пригласили в диспетчерский отдел, где было **очень мало места** и не все дети захотели войти. Экскурсия детям и сопровождающим очень не понравилась. **Чувствовалось безразличное отношение сотрудников к экскурсантам.** Сложилось впечатление, что экскурсия проводилась «для галочки».

8P концепции Сервисного менеджмента

6. Продвижение и обучение.





China Friendly
友好中国



Информировать, научить,
сформировать лояльность....



8Р концепции Сервисного менеджмента

7. Материальные признаки качества:

- Комфортабельные помещения
- Красивые интерьеры
- Благоустроенные территории
- Современные транспортные средства и оборудование
- Респектабельный внешний вид сотрудников
- Товарные знаки
- Печатные материалы и другие осязаемые атрибуты.....



Разработка дизайн-концепции музейно-выставочной площадки Торжокской обувной фабрики





8P концепции Сервисного менеджмента

8. Цена покупки и другие затраты потребителя: денежные расходы и другие затраты клиентов в сопоставлении с выгодой, получаемой от сервисного продукта. Необходимо стремиться минимизировать затраты времени клиента, его умственных и физических усилий, а также влияние негативных факторов при покупке и пользовании услугой.



Тур "Царская дорога"

23-24 февраля 2018 г.

[Подробнее про тур](#)

[Цена](#)



Тур "Галич. Терем. Кострома"

даты уточняются

[Подробнее про тур](#)

[Цена](#)

Пожалуй, самые прогрессивные маршруты выходного дня из Москвы. Мы создаем эксклюзивные путешествия, которые могут стать вашими самыми яркими и комфортными приключениями в России. Это перевернет ваши представления о путешествиях по родной стране.

ТУРАГЕНТСТВО С ДОСТАВКОЙ НА ДОМ

ГОТОВЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ ТУРОПЕРАТОРОВ
ИЛИ ИНДИВИДУАЛЬНОЕ БРОНИРОВАНИЕ ОТ
ЭКОНОМ ДО VIP-ТУРОВ

Заказать тур

МЫ СДЕЛАЛИ ТУРИЗМ ДОСТУПНЕЕ!

Как делают все

Обычная турфирма
до 20 часов
Вашего времени
минимум 1 проезд в офис



Как делаем мы!

tur-nadom.ru
Всего 2-3 часа
Вашего времени
в удобном для Вас месте



ДО 10%
ВЫГОДЫ

На точно такой же тур



Курьерская доставка

Наш курьер заберет и отвезет
документы в удобное для Вас место и
время



Удобный выбор тура

вы выбираете тур из подобранных по
Вашиим параметрам и экономите свое
время



Гарантии

Мы работаем только с проверенными
туроператорами



Расчет стоимости

Мы поможем рассчитать стоимость
даже самого сложного
индивидуального тура