


# ТЕХНОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ И ПРОДВИЖЕНИЯ В СИСТЕМЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

**СТУДЕНТ ЗТБ 5-17**  
**ЭШБАЕВ РАМАЗАН**

Стандарты обслуживания – это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций. Характерной особенностью гостиничной услуги является ее неспособность к хранению, гостиничная услуга не может быть сохранена для дальнейшей продажи.




# МЕРЫ ПО ВЫРАВНИВАНИЮ СПРОСА И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

- установление дифференцированных цен;
  - применение скидок;
  - увеличение скорости обслуживания;
  - совмещение функций персонала.
- 

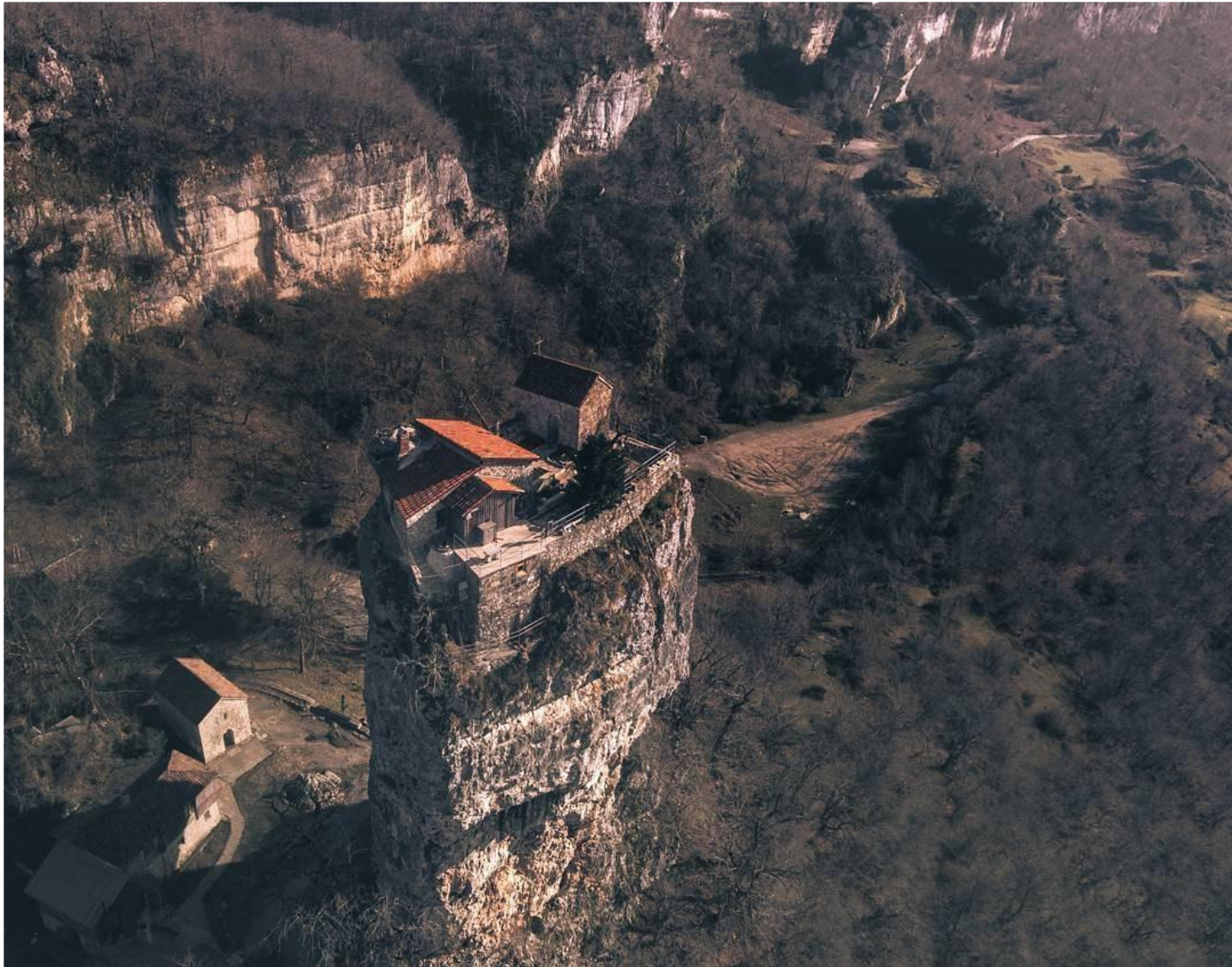


**Рис. 1.1 – Структура гостиничной услуги**

# ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС

- ❖ встречу гостя при входе в гостиницу;
  - ❖ регистрацию, оформление документов и размещение гостя;
  - ❖ обслуживание в номере;
  - ❖ обслуживание при предоставлении услуг питания;
  - ❖ удовлетворение культурных запросов, спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание;
  - ❖ оформление выезда, проводы при отъезде.
- 

# ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДВИЖЕНИЯ



- **аналитическая функция – изучение рынка, потребителей, структуры предприятия, структуры услуг и т.д.;**
- **производственная функция – организация производства новых услуг, управление качеством и конкурентоспособностью предприятия и услуг;**
- **сбытовая функция – организация товародвижения, сервиса и т.д.;**
- **функция управления и контроля, информационного обеспечения управления, организация коммуникаций и контроля.**

**Маркетинговые службы предприятий гостиничного бизнеса на основе маркетинговых исследований могут выделить периоды возрастания и падения спроса под воздействием разнообразных факторов (сезона, дня недели, событийного календаря, времени отпусков и каникул и др.), могут формировать широкую дисконтную программу и систему стимулов для поездок в периоды спада спроса.**



## Комплексный характер

*Разнообразные услуги предоставляемые различными сферами, образуя единый продукт в виде «пакета услуг», подобранных для клиента в зависимости от уровня его потребностей. Однако такой «пакет» не носит жесткого характера, и клиент самостоятельно варьирует его составляющими.*

# СОЗДАЙТЕ СЕБЕ КЛИЕНТА

*Создать и удержатъ клиента – значит найти продукт или услугу, потребность в которых ощущается многими людьми.*

# КЕММОНС УИЛСОН



**Основатель Holiday Inn**  
Удовлетворение  
потребностей огромного  
числа семей и деловых  
людей.

В каждом номере имеется  
две двойные кровати, где  
могут размещать с детьми  
без дополнительной  
оплаты.

Приличная гостиница за  
умеренную цену.

**МАРКЕТИНГ – ПРОЦЕСС  
ПРОДВИЖЕНИЯ,  
ПРОДАЖИ И  
ДИСТРИБЬЮЦИИ ТОВАРА  
И УСЛУГИ.**

*Отыщите потребность у гостя и предложите ему исключительный товар или услугу по справедливой цене, обоснованной прибылью для Вас и этом потребители будут рекомендовать Вас другим и возможно вернуться ещё не раз.*



*СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ*