

Курсовая работа
по дисциплине: «Организация
обслуживания»
по теме: «Продажа гостиничных
услуг»

Цели и Задачи

Целью исследования является продажа гостиничных услуг.

Из поставленной цели выстраиваются следующие задачи:

1. Описать подходы к определению понятия «услуга»,
2. Описать основные характеристики и классификация гостиничных услуг,
3. Проанализировать спектр услуг в гостинице «Восток»,
4. Дать общую характеристику гостиницы «Восток»,
5. Дать характеристику дополнительных услуг в гостинице «Восток»
6. Дать рекомендации по продвижению и увеличению спектра услуг в гостинице «Восток»,

Объект и предмет

Объектом исследования является гостиница «Восток»

Предметом исследования являются предоставляемые услуги в гостинице
«Восток»

Актуальность

Для того чтобы гостиница процветала нужно правильно организовать продвижение ее услуг, следовательно, данная тема очень актуально, так как правильная продажа услуг является залогом хорошего гостиничного бизнеса.

Теоритическая часть

Подходы к определению понятия «услуга».

Услуга — предпринимательская деятельность, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений.

Услуга характеризуется неосязаемостью, несохраняемостью, непостоянством качества и неотделимостью от источника.

Услуги, оказываемые населению, по назначению подразделяются на материальные и социально-культурные:

Услуги могут быть:

- частные или коммерческие,
- добровольные или вынужденные,
- платные или бесплатные,
- мгновенные или длительные,
- взаимные и анонимные,
- государственные и т. д.

Основные характеристики и классификация гостиничных услуг

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

Практическая часть

Общая характеристика услуг в гостинице «Восток»



Объектом исследования является гостиница «Восток», которая расположена по адресу: г. Тюмень, ул. Республики 159. Гостиница «Восток» — это реконструированный комплекс с элегантным интерьером и экстерьером, из окон которого открывается живописная панорама церкви, парка и фонтана. Удобная транспортная развязка, градообразующие, учебные и медицинские заведения области, исторические достопримечательности, парковая зона, кафе и кинотеатры

Основными видами деятельности гостиницы являются:

- оказание услуг в области гостиничного бизнеса,
- внедрение наиболее совершенных гостиничных технологий,
- осуществление торгово-закупочной деятельности;
- оптово-розничная торговля через сеть магазинов и киосков продуктами питания, прохладительными напитками, спиртными напитками, табачными изделиями и товарами народного потребления, предоставлять транспортные услуги по перевозке пассажиров и грузов на собственном и арендованном транспорте,
- организовывать и эксплуатировать предприятия общественного питания, рестораны, кафе, бары,
- организовывать и эксплуатировать службы бытового обслуживания: прачечная, парикмахерская, косметический салон, спортивно-оздоровительный зал,
- организовывать и эксплуатировать спутниковую связь,
- организовывать экскурсионное обслуживание,
- организация и проведение на коммерческой основе презентаций, концертов, авторских вечеров и других форм культурно-массовых мероприятий,
- благотворительная деятельность,
- осуществление валютно-финансовых операций в порядке, установленном законодательством,

рекламная деятельность с использованием печатных изданий, радио и телевидения, выпуск рекламной продукции

Общая характеристика дополнительных услуг в гостинице «Восток»

В гостинице 386 номеров: 114 номер «Одноместный», 126 номер «Одноместный Комфорт», 97 номер «Двухместный», 33 номер «Бизнес», 14 номер «Двухкомнатный», 2 номера для людей с ограниченными возможностями.

Восток (Vostok)















Рекомендации по продвижению и увеличению спектра услуг в гостинице

«Восток»

На мой взгляд, для более обширного продвижения своих услуг гостинице произвести следующие мероприятия:

Установить дорожные знаки «гостиница»

Пустить рекламу по региональному телевидению

Распространение буклетов с указанием информации об отеле и предоставляемыми услугами с помощью промоутеров.

Распространять визитки на ж\д вокзалах и аэропортах, ночных клубах и в больших магазинах, для того чтобы приезжие гости могли без проблем связаться с гостиницей.

Придорожные щиты, рекламирующие логотип цепочки гостиниц

Разместить рекламу на городских баннерах, растяжках на дороге с указанием гостиницы и ее услуг.