

СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc39740815)

[1. Классификация гостиничных услуг 5](#_Toc39740816)

[1.1 Основные и дополнительные гостиничные услуги 5](#_Toc39740817)

[1.2 Услуги проживания в гостиничных предприятиях. 9](#_Toc39740818)

[2. Виды гостиничных предприятий как фактор дифференциации гостиничных услуг. 15](#_Toc39740819)

[2.1 Виды гостиничных предприятий по функциональному значению. 15](#_Toc39740820)

[2.2 Виды гостиничных предприятий по категории. 21](#_Toc39740821)

[3. Особенности предоставления гостиничных услуг в курортных гостиницах. 26](#_Toc39740822)

[3.1 Характеристика деятельности отеля Radisson Blu Resort And Congress Centre 26](#_Toc39740823)

[3.2 Основные и дополнительные услуги отеля Radisson Blu Resort And Congress Centre 29](#_Toc39740824)

[Заключение 35](#_Toc39740825)

[Список использованных источников 37](#_Toc39740826)

## ВВЕДЕНИЕ

В нашем мире гостиницы игрaют важную роль. С одной стороны, они обеспечивaют возможность для проведения совещаний, конференций, деловых встреч, с другой стороны, для отдыхa и развлечений. Предоставление гостиничных услуг является одной из наиболее развивающихся отраслей, которая приносит государству большое количество доходов.

В гостиницах туристы тратят немалое количество денежных средств, благодаря чему можно проследить связь между гостиницей, как экономическим объектом, и экономикой региона, где данная гостиница располагается. Данная связь обеспечивается денежным потоком средств в форме налогов и различных отчислений в казну региона, что утверждает положение гостиницы, как одного из генераторов экономических процессов.

Гостиничные предприятия также представляют собой место для привлечения дополнительной рабочей силы. Они выделяют тысячи рабочих мест по многим специальностям. Роль гостиниц как работодателей особенно важна в районах, где уровень безработицы высокий, поэтому можно говорить, что гостиницы принимают участие в развитии своего региона.

Важное место занимают услуги, которые предоставляются в гостинице. Потребность в гостиничных услугах появилась с тех пор, как люди начали путешествовать. Гостиничные услуги в соответствии с п.1 ст. 1 ФЗ «О техническом регулировании» относятся к тем объектам технического регулирования, на которые могут устанавливаться требования, применяемые и подтверждаемые только в добровольном порядке.

*Объект исследования*: гостиничные услуги.

*Предмет исследования*: дифференциация гостиничных услуг по факторам.

*Цель курсовой работы*: выявить особенности предоставления гостиничных услуг в различных категориях предприятий.

При написании курсовой работы были использованы следующие методы научных исследований: монографический, сравнительный, аналитический и другие.

Научная значимость работы заключается в систематизации знаний в области гостиничных услуг. Изложенный материал и его анализ в будущем поможет выделить особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.

Практическая значимость состоит в том, что данная курсовая работа поможет расширить теоретические знания в области гостиничных услуг, а также изучить требования, предъявляемые при их предоставлении. Работа также может быть использована в практической деятельности организаций гостиничной сферы.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие *задачи*:

− рассмотреть теоретические аспекты исследования гостиничных услуг;

− проанализировать деятельность гостиничных предприятий, как фактор дифференциации предоставляемых гостиничных услуг;

− выявить особенности классификации гостиничных услуг под воздействием факторов среды.

Теоретической базой исследования послужили работы таких исследователей, как В.В Миненкова., А.С. Кусков, Д.Г. Брашнов, Т. Л. Тимохина  и др.

В связи с поставленной целью и решаемыми задачами, структура работы имеет следующий вид: введение, три главы, 6 подглав, заключение и список использованных источников. Общий объем работы составляет 40 страниц машинописного текста.

## Классификация гостиничных услуг

# Основные и дополнительные гостиничные услуги

Гостиничные услуги − комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

Гостиничный сервис включает целый ряд услуг, которые он может предоставить для своих посетителей. Дополнительные услуги − это услуги, предоставляемые в гостиничном предприятии потребителю за дополнительную плату, за исключением бесплатных дополнительных услуг.

Основная функция, которую выполняет гостиничный сервис, это размещение и предоставление временного жилья и питания. Основным гостиничным продуктом являются номера. К основным туристским услугам относят:

− услуги по размещению (проживанию) туристов;

− услуги по организации перевозки туристов (трансфер);

− экскурсионные услуги [6].

Дополнительные гостиничные услуги − это продукты, придающие основному продукту дополнительную выгоду и помогающие отличить данный продукт от продуктов конкурирующих компаний. К дополнительным гостиничным услугам относятся те, которые оплачиваются дополнительно. Дополнительные (сопутствующие) туристские услуги включают в себя:

− информационно-рекламные услуги;

− услуги по организации питания туристов;

− услуги по организации досуга туристов;

− консалтинговые (консультативные) услуги;

− услуги инструкторов-проводников;

− прочие виды услуг [6].

Хотельеры, разрабатывая дополнительные гостиничные услуги, определяют цель, ради которой услуги будут осуществляться. Выделяют следующие подходы к организации дополнительных услуг в гостинице:

− получение прибыли от реализации дополнительных услуг;

−привлечение клиентов;

−повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия на рынке.

Дополнительные услуги могут быть как платными, так и бесплатными. Дополнительные услуги, которые могут предоставляться бесплатно:

− оказание гостю первой медицинской помощи;

− предоставление ниток с иголками, кипятка, посуды или столовых приборов;

− по просьбе гостя разбудить в определенное время;

− при получении корреспонденции доставка ее в номер;

− предоставление медицинской аптечки.

Данный перечень утвержден российским законодательством. Руководство гостиницы имеет право расширить этот ассортимент бесплатных дополнительных услуг, но никак не может сократить или взять за них какую-либо плату.

Помимо предыдущего перечня бесплатных дополнительных услуг, гостиница может предоставить потребителю услуги, которые гость оплатит дополнительно. Этот аспект зависит от категории звёздности гостиничного предприятия. Так как не каждое средство размещения может позволить себе довольно затратные дополнительные услуги, ведь это не будет окупаемо и рентабельно. Но при этом в любой гостинице работники обязаны стремиться к удовлетворению запросов клиентов, чтобы набор предоставляемых услуг оправдывал их ожидания. Другими словами, можно сказать, что дополнительные услуги должны быть целесообразными и оправданными. Выделяют следующие основные виды дополнительных услуг:

1. Бытовые услуги:

− салон красоты, маникюр/педикюр;

− сауна, spa-салон;

− парковка, стоянка (гараж);

− продажа сувениров, подарков, книг, журналов и других товаров;

− прачечная;

− пользование аптечкой при возникновении необходимости;

− обмен валюты;

− присмотр за детьми – детская игровая комната;

− заказ железнодорожных и авиабилетов;

2. Корпоративные услуги:

− выставок и пресс-конференций;

− аренда конференц-залов;

− проведение различных корпоративных мероприятий, банкетов.

3. Транспортные услуги:

− трансфер;

− аренда автомобилей (с водителем и без);

− такси.

4. Справочно-информационные услуги:

− информация о любых услугах отеля;

− справки о городе и его достопримечательностях.

5. Технические услуги:

− предоставление оборудования, оргтехники, сейфов;

− переводы;

− отправка факсов;

− Internet, e-mail;

− ксерокопирование документов;

− услуги междугородней, международной связи.

6. Развлекательные услуги:

− заключение договора с развлекательными заведениями и объектами туристского интереса (как правило, расположенными неподалеку) о льготном посещении их клиентами отеля;

− заказ театральных билетов и экскурсий [14].

Многие гостиницы, которые заботятся о своей репутации, просят по окончанию отдыха у гостей заполнить специальные анкеты, в которых нужно оценить работу отеля по различным критериям. Позже эти анкеты передают в службу маркетинга и продаж, где подробно изучаются, анализируются.

Для руководства гостиницы очень важно мнение гостей, поэтому изучая недостатки, указанные в анкетах, руководство старается их устранить. По этой причине очень важно, чтобы персонал был обходительным, вежливым, общительным и т. д. Персонал обязан уметь выслушивать пожелания гостей и всегда своевременно реагировать на их требования и просьбы.

Информация о дополнительных услугах должна быть наглядна, расположена на видном месте и понятна для всех гостей. Обычно информация о дополнительных услугах располагается в главном вестибюле на первом этаже, также информацией должны владеть сотрудники отеля. Сведения о дополнительных гостиничных услугах необходимо распространять на каждом этаже отеля, в номерах. Часы работы предприятий, которые предоставляют дополнительные услуги, должны быть удобны для потребителей в любом случае.

Значительную роль в развитии гостиничного предприятия играет деятельность государства. Помимо того, что гостиница самостоятельно предоставляет дополнительные услуги, она еще и сотрудничает с другими предприятиями (музеи, парки, аквапарки, цирк и многое другое). Поэтому городская инфраструктура должна динамично развиваться, а это полностью зависит от деятельности государственных органов. Следовательно, для этого необходимо иметь специальные залы, помещения, оборудование. Также плюсом здесь является то, что высокопоставленные люди предпочитают номера более высокого класса, что также составляет основу для хорошей прибыли.

Помимо этого, дополнительный доход в услугах составляет организация праздничных программ. Люди готовы много платить, во-первых, за хороший праздник и приятную атмосферу, во-вторых, за качественное обслуживание.

Таким образом, можно сделать вывод, что дополнительные услуги в гостиничной индустрии разнообразны, делятся на различные категории. Существует огромный перечень данных услуг, без которых не может быть полноценного существования гостиничных предприятий. Дополнительные услуги являются залогом высокой конкурентоспособности среди других предприятий на рынке. В любой гостинице работники обязаны стремиться к удовлетворению запросов клиентов, чтобы набор предоставляемых услуг оправдывал их ожидания. Иными словами, можно сказать, что гостиничные услуги должны быть целесообразными и оправданны. Как уже было отмечено раннее, основная услуга в гостиничных предприятиях − это проживание. Правительство РФ разработало Постановление от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». В данном законодательном акте чётко сформулированы правила и требования, которые должны выполнять гостиничные предприятия.

# Услуги проживания в гостиничных предприятиях

Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей. Важнейшей их функцией является обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров, прежде всего, зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей. В разных гостиницах имеются различные категории номеров, отличающиеся один от другого площадью, меблировкой, оборудованием, оснащением и т. д.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» приложением №2 установлены следующие категории номеров:

− категории: «первая», «вторая», «третья», «четвертая», «пятая»;

− высшей категории: «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит», «студия».

Первая категория (стандарт) − номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек. Освещение должно быть от потолочного или напольного светильника, также должен быть прикроватный светильник и настольная лампа. Минимальный размер односпальной кровати должен составлять 80х190 см, а двуспальной − 160х190 см. Обязательно наличие шкафа с полками и с вешалками не менее 5 штук. В ванной комнате должно иметься зеркало над умывальником, полка для туалетных принадлежностей, фен для сушки волос, полотенце не менее 2 − 3 штук, халат банный, шапочка, тапочки и туалетные принадлежности для каждого гостя.

Вторая категория − номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из 2 − 3 номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек. В номере должен присутствовать радиоприёмник (при отсутствии телевизора), подставка для багажа, корзина для бумажного мусора, графин и стаканы. Размер односпальной кровати равен 80х190 см, а двуспальной − 160х190 см. Наличие прикроватного коврика у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия. Обязательно наличие шкафа с полками и с вешалками не менее 5 штук и стола или столешницы.

Третья категория − номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из 2 − 3 номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м2 в гостиницах круглогодичного функционирования, 4,5 м2 − в гостиницах сезонного функционирования. Размер односпальной кровати равен 80х190 см, а двуспальной − 160х190 см. У каждой кровати должен быть коврик. Обязательно наличие шкафа с полками и с вешалками не менее 5 штук и стола или столешницы. Должен быть телефонный справочник с номерами служб отеля.

Четвертая категория − номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м2 в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м2 − в зданиях сезонного функционирования. Требования к номерам четвёртой категории близки к требованиям номеров категории третьей.

Пятая категория − номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без сантехнического оборудования (туалеты и ванные комнаты, душевые общего пользования), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м2 в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м2 − в зданиях сезонного функционирования. Наличие прикроватного коврика у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия. Обязательно наличие шкафа с полками и с вешалками не менее 5 штук.

Категория «сюит» − номер в гостинице общей площадью не менее 75 м2, состоящий из 3 и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с 2-спальной кроватью размером 200 x 200 см и дополнительным гостевым туалетом. Потолочные или напольные светильники общего назначения. На столах лампы, возле кроватей светильники. Для реконструируемых помещений предусмотрен пульт дистанционного управления основным освещением. Обязательны телефоны в каждой комнате. Наличие цветного телевизора с пультом дистанционного управления, мини-бар и небольшой сейф. Полный комплект белья из натуральных материалов: хлопок, лен либо шелк. На полу ковры (мягкие покрытия). В обязательный перечень мебели входят прикроватные тумбы возле каждой кровати. Есть шкафы с полками, вешалками, плечиками численностью от 14 штук на гостя. На кухне предусмотрен набор посуды, небольшой бар с ассортиментом напитков. Наряду с полным справочником служб и услуг отеля, должны быть рекламные материалы и список заведений, в которых можно купить различную продукцию. Буклеты, брошюры с местными достопримечательностями. Стандартный набор инструкций по действиям при пожаре, а также анкета гостя и свежие газеты. Помимо полноценного санузла, обязательно должен быть дополнительный туалет для посетителей или вторая ванная. На полу махровый коврик на каждого гостя. Количество полотенец не менее 5 штук (4 полотенца в ванной комнате и одно дополнительное полотенце в гостевом туалете, при наличии в гостевом туалете душевой кабины или ванны − 2 дополнительных полотенца).

Категория «апартамент» − номер в гостинице общей площадью не менее 40 м2, состоящий из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с 2-спальной кроватью размером 200 x 200 см, с мини-кухней. Размер односпальной кровати равен 90х200 см, а двуспальной − 200х200см. Кухня укомплектована электрической панелью и вытяжкой. Дополнительно есть микроволновая печь. Обязательное условие − раковина для мытья посуды, холодильник и посудомоечная машина. В числе принадлежностей: чайник, комплект посуды для комфортного приема пищи и питья. Есть пульт дистанционного управления для основного освещения. Дополнительно имеется: прикроватная подсветка, лампы на столах. Выключатели основных светильников находятся у входной двери и возле кроватей. Наличие телефона в каждой комнате. В гостиной или в спальне установлен цветной телевизор с пультом дистанционного управления. Стоимость апартаментов включает полный комплект белья из натуральных материалов. Обязательно − ковры на полу или покрытия. Наличие шкафа, вмещающие не менее 14 штук вешалок на каждого постояльца. Телефонные справочники с номерами служб отеля, брошюры со списком услуг, какую продукцию можно купить дополнительно. Рекламные материалы с туристической информацией и достопримечательностями. Комплект банной одежды также входит в цену номера: халат, тапочки, шапочка каждому жильцу. Полный набор туалетных принадлежностей, включая гель для душа. Пакеты для предметов гигиены, прачечной и химчистки.

Категория «люкс» − номер в гостинице общей площадью не менее 35 м2, состоящий из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек. Размер односпальной кровати равен 90х200 см, а двуспальной − 160х200см. Потолочные люстры или напольные светильники общего освещения во всех комнатах. На столах лампы. Прикроватная подсветка. Управление общим освещением с дистанционного пульта. При этом есть выключатели возле входной двери. Обязательно − телефон в каждой комнате, включая ванную. Помимо обязательных кроватей, на полу ковры или мягкие покрытия. Для каждого гостя стул, кресло и один диван. Есть шкафы с полками, вешалками численностью от 14 штук на гостя. Полный комплект спальных принадлежностей из натуральных тканей. Плотные занавески или жалюзи на окнах. Одно большое зеркало. Письменные принадлежности. Для ухода за вещами предусмотрен комплект щеток, швейный набор. На кухне посуда для напитков из мини-бара. В ванной комнате большое зеркало или зеркальная стена. Махровые коврики для ног, фен, не менее 4 полотенец. Дополнительно косметика для бритья, макияжа, другие принадлежности с заменой по мере использования.

Категория «джуниор сюит» − 1-комнатный номер в гостинице общей площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Полный комплект белья и принадлежностей из хлопка, шелка, других натуральных тканей. Наличие тумбочки или столика на каждое спальное место. Шкаф с вешалками и плечиками не менее 7 штук на каждого гостя. Оформление «Джуниор Сюит» предусматривает комплект посуды для мини-бара, а также письменные принадлежности. Предоставляется расширенный список информационно-рекламных материалов. Помимо перечня услуг и буклета с описанием, что мощно купить в гостинице, должны быть: меню для завтрака, свежие газеты, анкета гостя. Полноценный санузел с душем либо ванной. Из предметов гигиены: не менее 4 полотенец, халат, тапочки, косметика для бритья, набор для макияжа.

Категория «студия». Категория присваивается помещениям, оборудованным для длительного проживания, включая оснащение для самостоятельного приготовления, приема пищи. Получить такой статус могут однокомнатные номера с мини-кухней и полноценным санузлом. На кухне обязательно наличие: электрической панели с вытяжкой, микроволновой печи, посуды, посудомойной машины и раковины. Для хранения еды предусмотрен холодильник. Есть шкафы с полками, вешалками численностью от 14 штук на гостя. Полноценный санузел с большим зеркалом или зеркальной стенкой. Комплект банных вещей: халат, шапочка, тапочки.

Таким образом, услуги проживания в гостиничных предприятиях осуществляются посредством предоставления номеров. Требования к гостиничным номерам зависят от категории звёздности и от назначения средства размещения.

## Виды гостиничных предприятий как фактор дифференциации гостиничных услуг

# 2.1 Виды гостиничных предприятий по функциональному значению

Классификация гостиниц − отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением. Цель классификации – определить соответствие конкретной гостиницы, а также номеров установленным критериям или принятым стандартам обслуживания. В целом гостиницы классифицируются по разным критериям. Среди наиболее распространенных следующие:

1. По качеству и количеству предоставляемых услуг.

2. По вместимости номерного фонда.

Можно выделить следующие группы средств размещения по их вместимости:

−Малые гостиницы;

−Средние гостиницы;

− Крупные гостиницы;

− Гостиницы-гиганты;

3. По местоположению.

− расположенные в городе;

− расположенные в курортной местности;

− расположенные в горах;

− расположенные в аэропортах;

− расположенные в сельской местности.

4. По продолжительности пребывания.

− для кратковременного пребывания гостей;

− для длительного пребывания гостей;

− для постоянного проживания.

5. По стоимости номеров.

− бюджетные;

− экономичные;

− средние;

− первоклассные;

− апартаментные;

− фешенебельные.

6. По функциональному назначению (цели поездки):

− курортные гостиницы;

− бизнес-отели;

− лечебные гостиницы, spa-отели;

− другие специализированные гостиницы (конгресс-центры, пансионаты, санатории) [14].

Наиболее подробно изучим виды гостиничных предприятий по функциональному назначению. Курортные гостиницы − это средние небольшие гостиничные предприятия, которые располагаются в местах наиболее полезными природно-климатическими условиями: на побережьях морей, океанов, возле рек, озёр, недалеко от целебных источников, в горных районах. Курортные гостиницы предусматривают предоставление комплекса услуг по организации лечения, оздоровления, отдыха. Для оказания спортивно-оздоровительных услуг необходимы спортивные игровые и детские площадки, тренажерные залы, бассейны, сауны, джакузи.

Курортные гостиницы организовывают оздоровительные и спортивно-оздоровительные центры и комплексы. Оздоровительные центры и комплексы предоставляют следующие виды лечебно-оздоровительных услуг: ароматерапия(лечение и проведение профилактических мероприятий с помощью использования ароматов различных растений), фитотерапия(метод лечения заболеваний человекапосредством использования целебных свойств растений), талассотерапия (процедура, которая направлена на оздоровление организма, с помощью воздействия факторов морской среды) и т.д.

Курортные гостиницы являются наиболее посещаемыми и востребованными. Во-первых, потому что гостиницы данного типа предлагает полный набор услуг гостеприимства. Во-вторых, курортные гостиницы посещают с целью рекреации и отдыха. В-третьих, клиенты живут достаточно длительное время и требуют специального обслуживания.

Бизнес-отели − специализированная гостиница для обслуживания бизнесменов. Такие отели располагаются в центре города, рядом с важнейшими государственными учреждениями. Бизнес-отели предоставляют комфортабельные номера. Как правило номера в бизнес-отелях характеризуются большой площадью номера, постоянными условиям температуры и показателями влажности, хорошим ремонтом, в качестве мебели в этом номере используется кровать больших размеров, кресла, а также стол, надежный сейф для хранения личных вещей, в номере будет определенный набор бытовой техники.

В отеле обязательно имеется бизнес-центр. Он состоит из нескольких конференц-залов разной площадью, которые оборудованы специальной современной техникой. В бизнес-центре гостям могут предоставлять следующие виды услуг:

− пользование междугородней, международной телефонной связью;

− предоставление в пользование гостей компьютера или установка компьютера в номере (по желанию гостя);

− оказание услуг переводчиков, стенографистов;

− прокат аудио-оборудования и видеотехники;

− использования системы Internet;

Кроме этого, возможно предоставление дополнительных услуг: организация экскурсий с предоставлением гидов-переводчиков; бронирование и покупка авиа и железнодорожных билетов; организация проката автомобилей с водителем и без него. Люди, которые останавливаются в бизнес-отелях, выбирают отель по определенным требованиям. К основным из них относится:

− удобное размещение отеля в центре города;

− гостиницы должны иметь удобную и надёжную систему резервирования;

− быстрый процесс регистрации при въезде;

− круглосуточное обслуживание в номерах.

В современном обществе отслеживается быстрый темп развития таких гостиничных предприятий, как бизнес-отели. Следствием этого является проведение большого количества мероприятий, связанных с деятельностью бизнесменов. Для проведения таких встреч необходимы специально подготовленные конференц-залы, инфраструктура которых должна включать в себя современную технику.

SPA-отели − специализированные места отдыха, в которых ухаживают за телом и приводят в порядок физическое и душевное состояние человека, с помощью использования лечебных солей и грязей, минеральных вод, а также различных массажей, масок и скрабов [22].

Особенностью SPA-отелей является то, что их деятельность направленна не только на предоставление стандартных услуг, но и на предоставление дополнительных услуг SPA-центра для клиентов желающих отдохнуть и восстановить силы. SPA-отели предоставляют комплекс релаксирующих и оздоровительных услуг высокого класса. К основным SPA-технологиям относят:

− водные процедуры (процедуры по оздоровлению, связанные с наружным применением воды);

− термопроцедуры(набор физиотерапевтических, которые основаны на использование тепла из естественных или искусственных источников);

− бальнеопроцедуры(процедура, которая заключается в лечении минеральными водами и лечебными грязями);

− талассопроцедуры(процедура, которая направлена на оздоровление организма, с помощью воздействия факторов морской среды);

− релаксирующие процедуры (техника, которая помогает справиться со стрессом, восстановить силы и находиться в отличном состоянии);

SPA-процедура− совокупность действий, которые относятся к одной или нескольким SPA-технологиям, направленных на получение определённого результата. К основным процедурам в SPA-отелях относятся:

− ванна. Данная процедура связана с погружением всего тела или его частей в воду определённого состава и температуры.

− душ − сеанс, смысл которого заключается в воздействии на тело струями воды определённой температуры. Наиболее часто в SPA-отелях используются такие виды душей, как душ виши, душ впечатлений и др.

− гидромассаж − массаж тела с помощью струй воды или пузырьков воздуха, который оказывает расслабляющее и тонизирующие воздействие.

− банные процедуры. Действие общеоздоровительного характера, заключающаяся в воздействии сухого или влажного пара, высоких температур воздуха в специально оборудованных помещениях (бауне, сауне).

− ледяной грот. Термопроцедура, которая заключается в обтирании колотым или крошечном льдом.

− скрабирование. Процедура, с помощью которой происходит отшелушивание слоя кожных покровов с применением косметических скрабов.

− обёртывание. Сеанс косметического ухода за телом, который заключается в использовании специальных средств профессиональной косметики, для воздействия на кожные покровы и организм клиента.

Отличительной чертой SPA-отелей от других средств размещения является срок пребывания гостей. Дело в том, что обычно курс лечения обычно составляет 7-14 дней, поэтому срок проживания возрастает.

Таким образом, мы рассмотрели широкий спектр SPA-услуг, основные понятия и виды SPA-услуг и выяснили, что данные услуги направлены на комплексную релаксацию, улучшение здоровья и красоты. Также, выяснили, что SPA-процедуры полезны для повышения иммунитета и для снятия психологических нагрузок.

Санаторий − это предприятие, которое, как правило, располагается в курортной местности и предоставляет комплекс санаторно-оздоровительных и рекреационных услуг с использованием природных факторов. Пансионат − малое гостиничное предприятие, с ограниченным набором услуг, в основном размещение и ежедневное питание по стандартному меню [12].

В санаториях и пансионатах предоставляются услуги по оздоровлению, услуги питания. Санаторий предоставляет гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, входящие в стоимость санаторно-курортной, оздоровительной путевок:

− Неотложная медицинская помощь;

− Разработка рациона правильного, диетического питания;

− Курс лечения.

К дополнительным услугам, которые предоставляются в санаториях и пансионатах, относятся физкультурно- оздоровительные, туристские, бытовые, спортивные, развлекательные услуги и другие. Физкультурно-оздоровительные услуги − действие, проводимое для удовлетворения потребностей гостей в поддержании и укреплении здоровья. Спортивные услуги − деятельность, направленная на удовлетворение потребностей в достижении спортивных результатов. К спортивным услугам относятся:

− проведение занятий по физической культуре и спорту;

− организация и проведение учебно-тренировочного процесса;

− предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений отдыхающим.

В настоящее время пансионаты и санатории пользуются спросом у людей среднего возраста, это объясняется тем, что люди преклонного возраста нуждаются в поддержании стабильного состояния здоровья, также у них есть потребность в квалифицированных специалистов медицинского профиля.

В зависимости от дифференциации гостиничных предприятий по функциональному значению, можно чётко определить цель поездки клиентов. Поэтому люди, которые приезжают для проведения официально-деловых встреч, предпочитают останавливаться в бизнес-отелях. Другие люди, путешествующие в целях улучшения своего здоровья, поддержания душевного состояния, предпочитают останавливаться в курортных гостиницах, SPA-отелях, санаториях и в других средствах размещения. При выборе гостиницы гость может воспользоваться системой классификации, которая поможет подобрать средство размещения в соответствии со своими потребностями и требованиями.

# Виды гостиничных предприятий по категории

В настоящее время насчитывается более 30 систем классификации гостиниц в разных странах. Самой распространённой в мире является звёздная классификация. Она основана на французской национальной системе распределения гостиниц на пять групп, каждой из которых присваивается количество от 1 до 5 звёзд. Классификация гостиниц по категории проводится в следующем порядке:

1. Экспертная оценка гостиницы;
2. Принятия решения о присвоении гостинице определённой категории;
3. Оформление и получение свидетельства о присвоении категории.

Классификация гостиниц включает в себя проведение оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения требованиям Положения о классификации гостиниц и принятие решения о присвоении им соответствующей категории. Экспертная оценка проводится в шесть этапов:

1. Предварительная оценка гостиницы на соответствие категории;
2. Оценка гостиницы на соответствие требованиям приложения №5;
3. Оценка номеров гостиницы на соответствие требованиям положения  №3;
4. Проводится бальная оценка номеров гостиницы на соответствие критериям положения №4;
5. Бальная оценка на соответствие персонала гостиницы критериям положения № 6;
6. Составление акта оценки на основании составленных протоколов.

Выделим услуги, предоставление которых обязательно для гостиниц с разным количеством звёзд. Во всех гостиницах должна функционировать служба приёма и размещения. Гости могут воспользоваться услугой вызова такси за дополнительную плату, также им предоставляется возможность оставить ценные вещи в сейфе администрации. Прямо в гостинице работники могут организовать экскурсию по всем требованиям гостей и воспользоваться услугами гидов-переводчиков. По просьбе гостя может осуществляться утренняя побудка. Горничные ежедневно убирают номера и заправляют постели.

Категория гостиницы подразумевает уровень сервиса и качества предоставления услуг потребителю. Качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории. Гостиницы первой категории часто располагаются вдали от центра города и достопримечательностей. Номера здесь небольшие, обстановка скромная, удобств минимум, туалет и ванные комнаты находятся на этаже. Площадь однокомнатного одноместного номера составляет 9 м2, а площадь однокомнатного двухместного номера равна 12 м2. Смена постельного белья здесь осуществляется редко. Гость может воспользоваться информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» и городским телефоном в общественных помещениях. Гостиницы с одной звездой − это наиболее бюджетный вид жилья. Выбирая такие гостиницы, не стоит ожидать от них повышенной комфортности и улучшенного сервиса.

В гостиницах с двумя звёздами предлагается чуть более расширенный перечень услуг, чем в гостиницах с одной звездой. Обычно такие гостиницы также находятся вдали от основных линий транспорта и важных в туристическом отношении мест. Площадь номеров такая же, как и в гостиницах с одной звездой. Не менее 50% номеров имеют санузел. Смена постельного белья и полотенец осуществляется 1 раз в 3 дня. По просьбе гостя персонал осуществляет поднос багажа из машины в номер. В гостиницах данной категории имеются предприятия питания.

Гостиницы третьей категории − это наиболее удобный вариант проживания, гостиницы такого типа сочетают в себе цену и качество. Гостям предлагается вполне достойный уровень сервиса. Такие гостиницы отличаются от предыдущих даже внешне: здания и вывески обязательно подсвечивают ночью, рядом есть площадка для кратковременной парковки автотранспорта, вход для гостей находится отдельно от служебного. Номера здесь просторнее, площадь однокомнатного одноместного номера составляет 12 м2, а площадь однокомнатного двухместного номера равна 15 м2. Во всех номерах есть санузел. Смена полотенец здесь осуществляется ежедневно. Клиенту должна быть предоставлена возможность услуг прачечной и химчистки. На территории трехзвездочной гостиницы обязательно есть ресторан, а кроме того, часто имеется охраняемая автостоянка, пункт обмена валют. Предоставляется утюг и гладильная доска, туристические услуги: экскурсии, сервисы гидов - переводчиков. Гостиницы с тремя звёздами отличаются тем, что их довольно часто выбирают как достаточно недорогое, но комфортное размещение, безусловно, является популярным вариантом.

Гостиницы четвёртой категории − это гостиницы повышенного уровня сервиса и комфортности проживания, рассчитанные на проживающих с уровнем достатка выше среднего. Располагаются чаще всего в наиболее благоприятных местах – ближе к центру города, к основным транспортным линиям либо на первой линии пляжных курортов. Для гостиницы данной категории обязательна ежедневная смена полотенец. Кроме того, гостям предоставляют услуги стирки, глажки, чистки одежды, при условии возврата в течение суток. На территории подобной категории гостиницы должны быть такие службы: обмен валюты, вызов такси, продажа прессы и сувениров, салон красоты, фитнес- центр, услуги аренды автомобилей, конференц-зал, бар, ресторан, сауна, бассейн.

Гостиницы наивысшего уровня сервиса и комфортности проживания, рассчитанные на людей с высоким уровнем доходов. Расположены исключительно в удобных для туристов и отдыхающих местах. Номера в подобных отелях просторные и с богатой обстановкой. Площадь однокомнатного одноместного номера составляет 14м2, а площадь однокомнатного двухместного номера равна 16 м2. В номере есть практически все, что необходимо для комфортного проживания. Для деловых гостей всегда имеется конференц-зай и специальная техника. Гостиницы данной категории предлагают отдыхающим посетить спортивный зал, бассейны, косметический и парикмахерский салон, тут возможно круглосуточно обменять валюту, обслуживание номеров, также круглосуточное, в ванной номера, постоянно обновляются косметические принадлежности для душа. Пять звёзд, класс люкс – высший среди категорий отелей. Интерьер отличается роскошью и богатством, персонал всегда готов исполнить любое ваше пожелание.

Действующая в настоящее время Система классификации гостиниц и других средств размещения является важным шагом на пути улучшения качества обслуживания в российских гостиницах. Как и любому другому предприятию, гостинице приходится заботиться о повышении эффективности своей деятельности. Чтобы удержаться на плаву и увеличить приток клиентов в условиях рыночной экономики, необходимо повышать качество обслуживания и постоянно расширять перечень услуг. Каждая гостиница должна стремиться к присвоению ей более высокой категории, которая подтверждена государственной системой. Обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена Системой классификации, одобренной Распоряжением Правительства, повышает его конкурентоспособность, а, следовательно, ведет к увеличению его загрузки и доходов.

Собираясь в путешествие, любой турист в первую очередь определяется, где ему придётся жить во время отдыха. Классификация гостиниц помогает определить гостю, каков ее уровень и какие услуги здесь предоставляются. Количество звёзд варьируется от одной до пяти, от самых дешёвых гостиниц с минимальным набором услуг до дорогих с максимально расширенным сервисом.

## 3 Особенности предоставления гостиничных услуг в курортных гостиницах

# 3.1 Характеристика деятельности отеля Radisson Blu Resort And Congress Centre

Проведём описание средства размещения Radisson Hotel Group. Это одна из крупнейших гостиничных компаний, которая насчитывает восемь различных брендов и более 1400 действующих и строящихся отелей в 114 странах мира. Портфолио Radisson Hotel Group включает бренды Radisson Collection, Radisson Blu, Radisson, Radisson RED, Park Plaza, Park Inn by Radisson, Country Inn and Suites by Radisson. Первый отель, который стал основоположником целой сети Radisson, был открыт в 1909 г. в Миннеаполисе (США). Назван он в честь французского исследователя Пьера-Эспри Редиссона. В отеле стали бронировать номера важные персоны, артисты с мировым именем. Авторитет и рейтинг заведения мгновенно поднялись. В 1962 году отель приобрела семья Карлсон, входящая в список богатейших семей Америки. Гостиницы отныне имеют оценку 4 − 5 звёзд и предлагают сервис класса «люкс». Большинство комплексов представляют собой отели курортного типа. Изучим средство размещения Radisson Blu в г. Сочи.

Отель Radisson Blu Resort And Congress Centre был открыт 5 декабря 2013 года. Он стал четвёртым действующим отелем группы «Radisson Blu» в Сочи, после «Radisson SAS Лазурная», «Radisson Blu Paradise Resort & Spa» и «Radisson Hotel Роза Хутор». Отель находится в Имеретинской низменности (в 27 км от центра города Сочи), на первой береговой линии, рядом с олимпийскими объектами. В шаговой доступности от гостиницы находятся современные спортивные объекты, стадионы и прогулочная набережная. Международный аэропорт Сочи и ж/д вокзал всего в пяти километрах от отеля. Адрес отеля: Краснодарский край, г. Сочи, ул. Голубая, д. 1 А.

Отелю присвоена категория «пять звёзд». В составе комплекса: 9-ти этажный отель на 500 номеров, 8 двухэтажных вилл с бассейнами, SPA-центр площадью 2 000 м², территория с открытыми бассейнами площадью 2 400 м², 3 ресторана, 2 бара и 1 ночной клуб, бизнес-центр, конференц-зона, включающая комнаты для проведения деловых встреч, многофункциональный конференц-зал площадью 1 540 м², а также собственный пляж, протяженностью 450 м и парковка.

При бронировании номера, отель Radisson Blu Resort And Congress Centre предлагает следующие тарифы: Prepaid Rate − Standard − View (стандартный тариф); Standard Room − Mountain View (номер с видом на горы); Prepaid Rate with Breakfast − Standard − View (завтрак «шведский стол» входит в стоимость только для взрослых, для ребёнка оплачивается отдельно; дети до 8 лет проживают в бесплатно в номере родителей на имеющихся кроватях; детям от 6 до 8 лет с родителями в номере предоставляется скидка 50 % на завтрак «шведский сто»); Bed & Breakfast − Standard − View (завтрак «шведский стол» входит в стоимость только для взрослых, для ребёнка оплачивается отдельно; дети до 12 лет проживают в бесплатно в номере родителей на имеющихся кроватях); Half Board package − Standard − View (завтрак «шведский стол» для всех гостей в номере; ужин в одном из ресторанов по системе «шведский стол» или «комплексное меню»); Full Board Package − Standard − View (завтрак «шведский стол», обед и ужин входит в стоимость).

Изучим номерной фонд отеля Radisson Blu Resort And Congress Centre и выделим номера высшей и стандартной категории. В данном отеле все стандартные номера относятся к первой категории, среди них: номер Standard с видом на горы; номер Superior с видом на море; номер Premium на высоком этаже с видом на море. Площадь номеров составляет 32 м2. В номерах имеется всё необходимое для приготовления кофе и чая, паровой утюг или гладильная доска, сейф, телевизор и возможность подключения к бесплатному Wi-Fi. В ванных комнатах есть увеличительное косметическое зеркало, банные тапочки и халат, также вы сможете воспользоваться функцией «тропический душ». Комфортабельные номера категории стандарт располагают одной двуспальной или двумя односпальными кроватями, и открывают гостям прекрасный вид на горы и море. Стоимость номера данной категории составит 8 400 руб. за сутки по стандартному тарифу [18].

К номерам высшей категории относятся: люкс Junior с видом на горы; люкс Junior с гидромассажной ванной и видом на море, номер Family (категория «сюит»). Площадь номеров равна 65 м2. Помимо стандартного набора мебели и бытовой техники в номерах категории «люкс» ещё имеется профессиональный фен, люксовые туалетные принадлежности. В стоимость номера входит бесплатный напиток в лобби-баре. Номера высшей категории находятся на вечернем обслуживании. Стоимость номера категории «люкс» составит 15 400 руб. за сутки по стандартному тарифу, а номер категории «сюит» − 20 400 руб [18].

Отдельно следует рассмотреть номер люкс Presidential, он относится к категории «апартмамент». Площадь номера составляется 140 м2. Роскошные президентские люксы расположены на верхних этажах отеля и имеют выход на собственную террасу, откуда открывается неповторимый панорамный вид на море, горы и Олимпийский парк. Президентский люкс создан для настоящих ценителей красоты и комфорта. Просторная спальная комната с большой двуспальной кроватью, роскошная ванна с панорамным и вместительная гардеробная комната. Гостиная комната с комфортной мягкой мебелью, обеденной зоной, мини-кухней, гостевой ванной комнатой и рабочей зоной. Президентский люкс соединен смежной дверью с соседним номером, что создает условия для комфортного пребывания семей с детьми или компании друзей. Стоимость номера данной категории составит 65 400 руб. за сутки по стандартному тарифу [18].

Как и в других средствах размещения в отеле имеется перечень предоставляемых услуг. Отель находится в курортной зоне, поэтому здесь предоставляют ряд услуг, которые позволяют оздоровиться и прийти в себя. Также среди всех услуг выделим те, которые характеризуют отель как бизнес-отель.

# 3.2 Основные и дополнительные услуги отеля Radisson Blu Resort And Congress Centre

Основная услуга отеля − проживание, включает ряд действий цикла обслуживания для предоставления этой услуги. Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Процесс обслуживания гостей можно разбить на несколько этапов:

1. Процедура бронирования номеров. При бронировании номеров, осуществляемом онлайн на одном из фирменных веб-сайтов, в системе онлайн-бронирования, через турагента, через кол-центр или непосредственно в отеле, мы осуществляем обработку ваших персональных данных в целях предоставления возможности забронировать номер в выбранном вами отеле; проверки наличия номеров в отеле и управления бронированием; отправки вам подтверждения бронирования.
2. Регистрация по прибытии в отель. Во время вашего пребывания в отеле персонал осуществляет сбор и обработку персональных данных в целях регистрации вашего прибытия. Во время регистрации персонал предоставляет гостю электронный ключ от номера или разрешение на использование мобильного устройства в качестве ключа от номера; отель получает данные кредитной карты или депозита в качестве гарантии оплаты вашего пребывания; отель ведёт регистрационную карту гостя.
3. Отчеты по кредитному лимиту. Каждого гостя при заезде в отель просят предоставить номер кредитной карты или внести депозит в качестве гарантии оплаты. Во избежание превышения вами кредитного лимита во время пребывания в отеле мы несколько раз в день составляем отчеты по кредитному лимиту. Эти отчеты могут содержать ваши персональные данные.
4. Предоставление услуг проживания

Во время пребывания в отеле Radisson Blu Resort And Congress Centre персонал старается сделать визит гостей максимально приятным. С этой целью требуется обработка персональных данных гостей для оказания вам определенных услуг во время пребывания в отеле. К этим услугам относятся: уборка и техническое обслуживание; возврат утерянных или забытых вещей; и/или удовлетворение предпочтений, имеющихся у проживающих в номере гостей, включая диетические требования и выбор подушек, для предоставления вам более качественного обслуживания во время пребывания в наших отелях.

1. Дополнительные услуги и удобства для гостей отеля. Гость в отеле может воспользоваться дополнительными услугами и удобствами. В случае использования дополнительных услуг и удобств отеля персональные данные гостя могут обрабатываться для управления бронированием и предварительным заказом дополнительных услуг и/или удобств; внесения предварительного заказа дополнительных услуг/удобств в досье гостя; индивидуального обслуживания постоянных клиентов отеля, выбора удобств в номере и параметров номера; и контроля расходов, понесенных в связи с этими дополнительными услугами и/или удобствами.
2. Выезд гостя. Процедура выписки. При выезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. Также гостю при выезде предоставляется анкета, в которой ему нужно оценить работу персонала гостиницы.

В стоимость тура входит проживание в номере выбранной категории, завтрак «шведский стол», пользование бассейном в SPA-комплексе и термальной зоной, посещение пляжа отеля и тренажёрного зала. Хочется также отметить, что за счёт увеличения и разнообразия перечня дополнительных гостиничных услуг, гостиницы получают высокий доход. Radisson Blu Resort And Congress Centre предоставляет спектр услуг, который характеризует средство размещения, как курортную гостиницу и как бизнес-отель. Выделим ряд услуг, которые описывают отель, как курортную гостиницу:

− Услуги термальной зоны. Банный комплекс отеля представлен традиционными русской, турецкой, финской и римской банями, пользование которыми входит в стоимость путевки. Отель предлагает туристам на выбор два бассейна: один крытый, который функционирует круглый год, другой открытый, в котором имеется небольшой детский бассейн с пресной водой.

− Услуги ресторанов и баров. Отдых на море должен быть приятным и безмятежным. В гостинице Radisson Blu Resort And Congress Centre позаботились об этом, поэтому создали рестораны и бары. Каждое утро отель предлагает встречать в уютной обстановке ресторана Гренадин. Специально для гостей здесь сервируется завтрак «шведский стол», гармонично сочетающий натуральные и здоровые продукты. B период январских праздников и летних каникул в ресторане Гренадин сервируются разнообразные международные - тематические ужины. Ресторан рассчитан на 250 гостей и является идеальным местом для ужина при свечах и небольшого торжества. Японский модный ресторан «Микадо» приглашает гостей погрузиться в восточную культуру и насладиться блюдами Азиатской кухни. Бар рассчитан на 46 посадочных мест. Можно отведать блюда Средиземноморской и Ближневосточной кухни в ресторане Анатолиан Кебаб и Гриль.

− Услуги аниматоров и воспитателей. Отель предлагает услуги аниматоров, которые проводят детские развлекательные мероприятия абсолютно бесплатно. В отеле имеются все условия для приема детей разного возраста. Детский сервис гостиничного комплекса представлен специальным детским меню.

Для самых маленьких туристов в гостиничном комплексе создан детский клуб «STARS», который можно посетить за дополнительную стоимость. Большое помещение оформлено в ярких цветах. На стенах нарисованы различные мультипликационные герои. В комнате есть лабиринт, качели, горки, машинки, игрушки и книжки. Ребята любого возраста с радостью посещают это место, ведь тут они активно, интересно, познавательно, весело и насыщенно проводят свободное время.

− Услуги SPA-центра. В центре можно воспользоваться процедурами с использованием морской, термальной, минеральной или пресной воды, морских водорослей, целебных растений и лечебных грязей, цель которых − гармония тела, души и духа.

− Тренажёрный зал. Тренажёрный зал отеля сочетает в себе все лучшее, что есть в индустрии фитнеса, чтобы гости могли провести свободное время с комфортом, удовольствием и пользой для здоровья.

− Аренда бильярдной комнаты. За дополнительную плату отель предоставляет гостям возможность отдаться азарту модной, интеллектуальной игры в бильярд и полностью абстрагироваться от повседневных забот. В распоряжении игроков − бильярдный стол стандартных размеров, набор киев и костяных шаров.

− Теннисный корт. На теннисном корте гости отеля Radisson Blu Resort And Congress Centre могут проводить время бесплатно, за дополнительную плату можно воспользоваться арендой экипировки, необходимой для игры в большой теннис.

− Прокат велосипедов. Велотуризм набирает обороты, организуются групповые велотуры с целью ознакомления с местными достопримечательностями. Можно выбрать по своему желанию грунтовую либо асфальтовую дорогу. Интересным будет путешествие по морскому побережью. Гости отеля имеют возможность взять велосипеды, необходимое снаряжение в прокате и отправиться всей семьей на прогулку.

− Прокат яхт. Аренда яхт распространенная и востребованная услуга. Отель Radisson Blu Resort And Congress Centre сдаёт яхты в аренду посуточно и почасово. Стоимость оказания такой услуги сильно разниться и составляет от 4500 до 70000 руб. в час. Здесь учитывается классность, вместимость, размеры, отделка яхты и дополнительные услуги, а также срок аренды.

− Услуги экскурсионного бюро. В гостиничном комплексе есть экскурсионное бюро, где туристы могут выбрать увлекательное путешествие. Сотрудники с удовольствием выслушают пожелания гостей и предложат им различные туры по курортной зоне. Отдыхающих ждут пешие, автобусные, морские и другие виды экскурсии. К их услугам горные вершины, водопады, музеи, парки культуры, достопримечательности и иные интересные места.

− Услуги школы «Pro Ride School». Radisson Blu Resort And Congress Centre сотрудничает со школой «Pro Ride School» с 2017 года. Pro Ride School − это команда инструкторов, которая обучает катанию на роликах, скейтбордах, лонгбордах, горных лыжах и сноубордах. Стоимость индивидуальных занятий за один час составит 1 400 руб. Если гости отеля выберут обучение в паре, то за час занятий заплатят 2 200 руб. Есть возможность семейного занятия (3 − 4 человека) час обучения − 2 700 руб [18].

Отель Radisson Blu Resort And Congress Centre на рынке сферы услуг позиционирует себя как бизнес-отель. Большинство гостей здесь − бизнес-туристы со своими семьями. Именно поэтому здесь ярко представлены услуги конгресс-центра и иные услуги для таких групп гостей.

Залы Конгресс-центра располагают высокотехнологичным оборудованием, таким как экраны, бесплатный высокоскоростной интернет, столы со встроенными источниками электропитания, эргономичные стулья и т. д. В отеле 11 конференц-залов: Премьер 1500 м2, Золотой и Серебряный 350 и 325 м2, 8 переговорных комнат (M1-M8): 36 − 60 м2.

Конференц-зал Премьер, максимальная вместимость 700 человек, стоимость аренды за сутки составляет 125 000 руб. Конференц-зал Золотой, максимальная вместимость 450 человек, стоимость аренды за сутки составляет 100 000 руб. Конференц-зал Серебряный, максимальная вместимость 300 человек 85 000 руб. Переговорные комнаты М1, М2 максимальная вместимость 40 человек, стоимость аренды за сутки составляет 55 000 руб. Переговорная комната М3, максимальная вместимость 13 человек, стоимость аренды за сутки составляет 50 000 руб. Переговорная комната М4, максимальная вместимость 50 человек, стоимость аренды за сутки составляет 65 000 руб [18].

В стоимость аренды конференц-залов включено использование следующего оборудования: проектор, экран, офисный мольберт, блокноты и ручки, Wi-Fi интернет доступ, минеральная вода для всех участников, в малых переговорных комнатах – кофе-машина.

Для гостей, которые всегда на бегу и у которых нет времени на традиционный завтрак, отель предлагает завтрак «Хватай и беги». Чай и кофе в одноразовых стаканчиках, свежие фрукты и спортивные батончики выкладываются на столе в вестибюле отеля.

Таким образом, был проведён анализ средства размещения. Отель Radisson Blu Resort And Congress Centre имеет удачное местоположение и разнообразный перечень предоставляемых гостиничных услуг, тем самым привлекает большой поток туристов. Проведя дифференциацию гостиничных услуг, можно сделать вывод о том, что дополнительные бесплатные услуги в отеле уникальны и разнообразны, они являются залогом высокой конкурентоспособности среди других предприятий на рынке.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Гостиничная услуга состоит из основных и дополнительных услуг, предоставляемых потребителю при его размещении и проживании в гостинице. Основные услуги − это объем услуг гостиницы, включаемых в цену номера и предоставляемых потребителю согласно заключенному договору. Основным гостиничным продуктом являются номера. Дополнительные услуги − это услуги, предоставляемые в гостиничном предприятии потребителю за дополнительную плату.

Перечень дополнительных услуг может дополняться, видоизменяться и дифференцироваться в зависимости от размеров отеля, его месторасположения и целевого назначения, уровня комфортабельности и других причин. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории. Развитие дополнительных услуг позволяет не только расширять перечень предложений для клиентов гостиницы, но и привлекать жителей города к посещению гостиничного комплекса.

В зависимости от дифференциации гостиничных предприятий по функциональному значению, можно чётко определить цель поездки клиентов. Люди, которые приезжают в официально-деловых целях, предпочитают останавливаться в бизнес-отелях. Другая группа туристов, путешествующие в целях улучшения своего здоровья, поддержания душевного состояния, предпочитают останавливаться в курортных гостиницах, SPA-отелях, санаториях и в других средствах размещения.

Классификация гостиниц – градация с целью определения класса гостиницы посредством предоставляемого объема услуг и качества обслуживания. Самой распространённой в мире является звёздная классификация средств размещения. Она основана на французской национальной системе распределения гостиниц на пять групп, каждой из которых присваивается количество от 1 до 5 звёзд. Принятая система классификации гостиниц в РФ помогает определить гостю, каков ее уровень и какие услуги здесь предоставляются.

Объектом курсового исследования послужил известнейший отель города Сочи − «Radisson Blu Resort And Congress Centre». Отелю присвоена категория «пять звёзд». В составе комплекса: 9-ти этажный отель на 500 номеров, 8 двухэтажных вилл с бассейнами, SPA-центр площадью 2 000 м², территория с открытыми бассейнами площадью 2 400 м², 3 ресторана, 2 бара и 1 ночной клуб, бизнес-центр, конференц-зона, включающая комнаты для проведения деловых встреч, многофункциональный конференц-зал площадью 1 540 м², а также собственный пляж, протяженностью 450 м и парковка. Radisson Blu Resort And Congress Centre имеет удачное местоположение, он находится в курортной зоне, поэтому здесь предоставляют ряд услуг, которые позволяют оздоровиться и прийти в себя, также имеются услуги, которые характеризуют отель как бизнес-отель.

Проведя дифференциацию гостиничных услуг, можно сделать вывод о том, что услуги в отеле уникальны и разнообразны, они являются залогом высокой конкурентоспособности среди других предприятий на рынке.

## Список использованных источников

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебное пособие / Л. В. Баумгартен. − Москва : «Академия», 2013. − 288 с. − ISBN 978-5-7695-9573-8.
2. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. − Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. − 192 с. − ISBN 978-5-4263-0663-9.
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. – Москва : Юрайт, 2015. – 477 с. − ISBN 978-5-9916-3980-4.
4. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. – Москва : ФлИнта, 2019. – 218 с. – ISBN 978-5-9765-1422-5.
5. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова − Москва : Логос, 2016. − 320 с. − ISBN 978-5-98704-272-7.
6. ГОСТ Р 50690 – 2017. Туристские услуги. Общие требования. Национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утверждён и введён в действие Приказом Федерального агентства по техническому и регулированию и метрологии от 31 октября 2017 г. № 1561-ст : введён впервые : 2018–06–01 / разработан Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «ВНИИС») при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации. – Москва : Стандартинформ, 2018 – V, 14 с.
7. ГОСТ Р 55317–2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. СПА-услуги : утверждён и введён в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1597-ст : введён впервые : 2014-01-01 / разработан Закрытым акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (ЗАО «ИРЭИ») при участии Некоммерческого партнерства «Международный Совет по развитию индустрии спа и веллнесс» при поддержке Общества с ограниченной ответственностью «Издательство КОСМЕТИК интернешнл». − Москва : Стандартифнорм, 2019. − 17 с.
8. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А.В. Зайцев. − 3-е изд. − Москва : КНОРУС, 2016. − 168 с. − ISBN978-5-406-05236-5.
9. Гостиничное дело : учебник / под редакцией профессора Н. М. Мышьяковой, доцента С. Г. Шкуропат. – Санкт-Петербург : Издательство СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.
10. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. − Москва : Издательство Юрайт, 2020. − 350 с. − ISBN 978-5-534-12253-4.
11. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. А. Ёхина. – Москва : Издательский центр «Академия», 2016. – 240 с. – ISBN 978-5-4468-2322-2.
12. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. – Москва : Дашков и Кº, 2009. – 328 с. − ISBN 978-5-394-00744-6.
13. Лихолетов, В. В. Технология гостиничного хозяйства : учебное пособие / В.В. Лихолетов − Санкт-Петербург : Интермедия, 2018. − 274 с. − ISBN 978-5-4383-0159-2.
14. Миненкова, В. В. Современные технологии обслуживания в индустрии гостеприимства : учебно-методическое пособие / В. В. Миненкова. – Краснодар : Кубанский государственный университет, 2018. – 172 с.
15. Никольская, Е. Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А.П. Ковальчук. − Москва : КНОРУС, 2019. − 344 с. − ISBN 978-5-406-06681-2.
16. Никольская, Е. Ю. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Никольская Е.Ю. − Москва : КНОРУС, 2018. − 298 с. −  ISBN 978-5-4365-2567-9
17. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – Москва : Дашков и Кº, 2009. – 247 с. – ISBN 978-5-394-00313-4.
18. Отель Radisson Collection Paradise Resort & Spa : официальный сайт. − Сочи. − URL : https://www.radissonhotels.com/ru ru/hotels/radisson collection resort sochi-spa (дата обращения 23.03.2020).
19. Руденко, Н. П. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. − Москва : Дашков и К°, 2013. − 176 с.
20. Соколова, С. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений среднего профессионального              образования / С. В. Соколова. − Москва : Издательский центр «Академия», 2018. − 192 с. − ISBN 978-5-4468-7632 -7.
21. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, О. В. Пасько, Е. В. Титиевская [ и др .]. − Москва : КНОРУС, 2018. − 300 с. − ISBN 978-5-4356-2567-9.
22. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. − Москва : Издательство Юрайт, 2019. − 336 с. − ISBN 978-5-534-08190-9.
23. Туризм и гостиничное хозяйство : учебное пособие / Л. П. Шматько, Л. В, Жолобова, Г. И. Ляшко [и др.]. – Ростов-на-Дону : Март, 2005. – 352 с. – ISBN 5-241-00535-8.
24. Черевичко, Т. В. Теоретические основы гостеприимства : учебное пособие / Т. В. Черевичко. – Москва : ФлИнта, 2019. – 288 с. ‒ ISBN 978-5-9765-0024-2.
25. Черникова, Л. И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л. И. − Москва : КНОРУС, 2019. − 192 с. − ISBN 978-5-406-06698-0.