

Klasyfikacja usług dodatkowych

1. Połącz cechę usług hotelarskich z wyjaśnieniem.

Komplementarność	usługa hotelarska charakteryzuje się wysoką pracochłonnością, a możliwość jej automatyzacji są ograniczone
niematerialność	poszczególne elementy usługi hotelarskiej tworzą zazwyczaj unikatową kompozycję, a jej składniki są ściśle zależne od siebie
Substytucyjność	Nie można jej magazynować
Jedność miejsc produkcji i konsumpcji	to zestaw wzajemnie uzupełniających się świadczeń
Wysoki stopień udziału czynnika ludzkiego w procesie wykonywania usługi hotelarskiej	zamiennosc, możliwość wyboru z wielu podobnych usług takiej, która będzie dostosowana do potrzeb gości
nietrwałość	Nie można jej dotknąć
Brak ścisłego rozdzielenia usług podstawowych i dodatkowych	niby zawsze tak samo – jednak za każdym razem inaczej
Synergiczność	skorzystanie (...) jest możliwe tylko i wyłącznie w miejscu jej wytworzenia
Duży stopień indywidualizacji	w jednym hotelu dana usługa może być dostępna w cenach usług podstawowych, w innym, może być usługą całkowicie odrębną, dodatkowo płatną

2. Na podstawie jakich kryteriów dzielimy usługi hotelarskie?

1. - usługi płatne i bezpłatne;
2. - usługi podstawowe oraz dodatkowe (uzupełniające, fakultatywne, towarzyszące);
3. - usługi podstawowe, dodatkowe;
4. - usługi ciągłe i incydentalne.

3. Nazwij rodzaj usługi

– są usługami bezpłatnymi, zintegrowanymi, nieodłącznie związanymi z działalnością podstawową, czyli takie, bez których klient nie może się obejść, jeżeli zdecydował się na skorzystanie z działalności podstawowej np. szatnia w gastronomii, depozyty wartościowe, przechowywanie bagażu

– to usługi, z których skorzystanie nie jest koniecznym skutkiem, skorzystania z usług podstawowych hotelu. Zaliczamy do nich wszelkie usługi urozmaicające pobyt gości w hotelu, a zwłaszcza usługi rozrywkowe i rekreacyjne, np. występy artystów, organizacja konferencji, wynajem samochodów, usługi rekreacyjno-sportowe, usługi kulturalno-rozrywkowe. Mogą być odpłatne zarówno dla gości hotelowych, jak i „przybyszów” z zewnątrz według określonych z góry cenników, lub bezpłatne (tylko dla gości hotelowych).

– pozostałe usługi dodatkowe (osobiste i handlowe), skorzystanie z nich nie jest w żadnej mierze związane z korzystaniem z usług podstawowych. Usługi te stanowią odrębny rodzaj działalności - są to punkty handlowe i usługowe nie związane bezpośrednio z hotelem, ale znajdujące się na jego terenie

4. Zaznacz, jaki to rodzaj usługi.

	komplementarna	fakultatywna	towarzysząca
Informacja turystyczna			
Zakład fryzjerski			
Występy artystów			

Udzielanie pierwszej pomocy			
Kwiaciarnia			
Budzenie			
Sklep z pamiątkami			
Galeria sztuki			
Usługi rekreacyjne			
Biuro podróży			
Wynajem samochodów			
Dostarczanie poczty			
Salon kosmetyczny			
Szatnia w gastronomii			
Butik			
Organizacja konferencji i szkoleń			
Przechowalnia bagażu			

5. Podziel usługi biorąc pod uwagę kryterium odpłatności.

	Płatne	Bezpłatne
Budzenie		
Usługi rezerwacyjne		
Depozyt		
Informacja turystyczna		
Usługi rekreacyjne		
Usługi telekomunikacyjne		
Doposażenie pokoi		
Obsługa finansowa		
Wezwanie taksówki		
Doręczanie korespondencji i wiadomości		
Wypożyczanie przedmiotów użytkowych		
Obsługa bagażowa		

6. Do której z XII grup należy wymieniona usługa?

	Grupa I	Grupa II	Grupa III	Grupa IV	Grupa V	Grupa VI	Grupa VII	Grupa VIII	Grupa IX	Grupa X	Grupa XI	Grupa XII
Klimatyzacja												
kabarety												
organizowanie wycieczek												
Kawiarnie												
tłumaczenia												
usługi naprawcze												
programy turystyczne dla dzieci												
Usługi w saunie												
Minibar												
Wypożyczanie żagliówek												
sprzedaż pamiątek												
Restauracje												
Telewizja												
drukowanie												

	Grupa I	Grupa II	Grupa III	Grupa IV	Grupa V	Grupa VI	Grupa VII	Grupa VIII	Grupa IX	Grupa X	Grupa XI	Grupa XIII
usługi portierów												
występy zespołów muzycznych												
Kasyna												
przechowalnie bagażu												
Urządzenia balneologiczne												
usługi telekomunikacyjne												