

Батузова Е.Д.
Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина,
г. Санкт-Петербург, Россия
Научный руководитель:
Олифир Д.И.
к.г.н., доцент,
Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина,
г. Санкт-Петербург, Россия

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ФИТНЕС-ЗОНЕ ОТЕЛЯ «FOUR SEASONS HOTEL LION PALACE ST. PETERSBURG 5*»

Аннотация. В статье проведён анализ организации обслуживания в фитнес-зоне отеля «Four seasons hotel lion palace St. Petersburg 5», расположенного в историческом центре г. Санкт-Петербурга. На основании проведенного анализа автором был составлен план зонирования спортивного зала и даны рекомендации по привлечению потребителей. Авторские предложения могут быть использованы как в деятельности исследуемого отеля, так и в деятельности отелей высокой звездности, имеющие фитнес-зону.

Ключевые слова: сфера услуг, фитнес-зона, спорт, отель 5 звёзд, обслуживание

В условиях быстро растущих темпов жизни, современное поколение людей всё больше уделяет внимание своему физическому здоровью и спортивной форме как в условиях повседневной жизни, так и во время путешествий и рабочих поездок. Поэтому услуга «фитнес» или наличие спортзала в отелях не является новшеством, а представляет собой стандарт и необходимость. Стандарты обслуживания и их качество зависят, как от звездности, так и от уровня развития гостиничного предприятия (3, 4 или 5 звезд). Следовательно, необходимо соблюдать требования для удовлетворения потребностей гостей, рассчитывающих на высокий уровень обслуживания и в частности в высококлассных отелях [1].

Целью статьи является совершенствование технологий обслуживания в фитнес-зоне отеля «Four seasons hotel lion palace St. Petersburg 5*».

Практическая значимость заключается в том, что разработанные рекомендации могут быть использованы для улучшения услуг в фитнес-зоне отеля «Four seasons hotel lion palace St. Petersburg 5*», а также в аналогичных фитнес-зонах при отелях.

Фитнес-зона (тренажерный зал) – это помещение, специально предназначенное для физических упражнений, занятий фитнесом и оздоровительных мероприятий. Также сюда входят туалеты, офисные

помещения и общие складские помещения, которые обычно находятся в помещениях для занятий физической культурой (тренажерный зал) в соответствии с кодексами, стандартами и предписаниями. В первую очередь, при оборудовании спортивного зала, специалисты проводят зонирование территории с целью более рационального и продуманного размещения в нём оборудования. Обычно планируется несколько зон [2]:

- кардио зона;
- силовая зона (зонирование на встроенные и свободные веса);
- функциональная зона;
- зона разминки.

В тренажерном зале, предназначенном исключительно для гостей отеля, нет необходимости устанавливать полную линейку тренажерных установок, поскольку он не является полноценным фитнес-клубом. Кроме того, это не представляется возможным из-за ограниченной площади помещения, в котором часть тренажеров не будет востребована. В данном случае нужно довольно четко представлять запросы вероятных посетителей зала, которые находясь на отдыхе или приехавшие в командировку не станут проводить длительными силовыми тренировками, а скорее всего ограничатся занятиями, позволяющими просто поддерживать спортивную форму.

Одной из визитных карточек отеля «Four seasons hotel lion palace St. Petersburg 5*» является СПА-центр «Luceo Spa», который открылся в мае 2014 года. СПА занимает четыре этажа во внутреннем дворе «Дома со львами», время работы: 8:00-22:00. Рассматривая устройство фитнес-зоны, прежде всего, стоит выделить его расположение, т.е. первый этаж. В «Luceo Spa» первый этаж занимает тренажерная зона с фитнес-оборудованием последнего поколения и огромной люстрой между полом и потолком, т.е. фитнес-услуги входят в состав «Luceo Spa» [7]. Спортивный центр рекомендуется располагать именно на нижнем этаже, чтобы конструкции смогли выдержать вес тренажеров.

В рассматриваемом отеле в стоимость проживания входит посещение фитнес-зоны, так что дополнительная оплата не требуется. Также, в стоимость включено посещение аква-зоны, которая включает в себя: бассейн, хаммам, сауны (с 08:00 до 22:00) и фитнес-зону. Спортивный зал доступен для гостей отеля круглосуточно, поэтому многие посетители называют его как несомненное преимущество. Сама фитнес-зона довольно маленькая, но оборудована различными итальянскими тренажерами наивысшего качества, например, велотренажерами, степперами, эллиптическими тренажерами и др. В зоне располагаются все необходимые тренажеры по стандартам организации фитнес-услуг, в центре зала – кардио-зона, окруженная зонами свободных и встроенных весов [3].

Несмотря на то, что фитнес-зона хорошо оборудована и укомплектована квалифицированными специалистами, у нее также есть некоторые несовершенства:

1. Высокая стоимость. Доступ в фитнес-зону доступен только гостям отеля, а стоимость проживания в отеле довольно высока, так что дополнительные расходы на посещение того же СПА могут оказаться по карману не всем гостям. Посещение отдельно фитнес-зоны стоит 7 500 руб., а индивидуальная тренировка даже с учетом проживания – 10 500 руб.;

2. Переполненность. Во время максимальной загруженности отеля фитнес-зона может быть переполнена, так как зона сама по себе небольшая и при количестве превышающим десять посетителей становится менее комфортной. Это может принести неудобства путешественникам, которые предпочитают заниматься спортом в более уединенной обстановке;

3. Отсутствие разнообразия. Несмотря на то, что фитнес-зона хорошо оборудована, она не предлагает широкий выбор тренажеров и вариантов занятий спортом для людей с особенными целями в фитнесе. Например, здесь может отсутствовать специализированное оборудование для занятий тяжелой атлетикой или кросс-тренингами.

Данные несовершенства фитнес-зоны посетители не выделяют как недостатки, поэтому обратим внимания на возможные пути улучшения обслуживания, не затрагивая ценообразование отеля и расширение помещения.

1. Указание подробной информации о фитнес-зоне и услугах в ней представлено на сайте отеля. На данный момент все данные указаны лишь о СПА-центре «Luceo Spa», поэтому у потенциального клиента отсутствует возможность изучить информацию об услугах. Эту информацию возможно узнать только при непосредственном звонке сотрудникам, что не совсем удобно. Поэтому, следует указать всю информацию, которая поможет потенциальному клиенту при выборе отеля, по примеру сайта отеля «Lotte hotel St. Petersburg».

2. Добавление групповых тренировок по пилатесу и йоге в перечень услуг. В таких отелях как «Four seasons hotel lion palace St. Petersburg 5*» отдыхают и останавливаются определенный класс людей с высоким уровнем жизни. Такие направления как йога и пилатес гораздо легче организовать в групповом формате, т.к. мало кто захочет тренировать все тело и проходить круговую тренировку. В то время как пилатес – это комплекс гимнастических упражнений, направленный не на развитие физической силы, а на подтяжку мышц тела, приведение организма в тонус, а также служащий для общего оздоровления организма. Концепция СПА в отеле подразумевает не только улучшение физического состояния, но и ментального [3]. Малозатратные по энергии тренировки как раз подойдут для хорошего начала дня и приведения тела в тонус. Поэтому организация зала для групповых занятий в фитнес-зоне будет отличным дополнением. Время проведения оптимально выбрать в вечерние или утренние часы.

3. Установка автомата для приготовления протеиновых и витаминных напитков. Спортсмены и даже просто люди, увлеченные своим организмом,

нередко употребляют еду и напитки с дополнительными источниками микроэлементов, например protein cocktail(от англ. белково-содержащий коктейль), post- и pre-workout shake(от англ. следующий после тренировки или перед ней напиток). Такое дополнение совершенно необязательно, но любители точно выделяют его как преимущество. Рассматривая тему спортивного питания, можно установить автомат или организовать прилавок по продаже протеиновых батончиков и добавок спортивного питания

В заключении отметим, что проведённая характеристика фитнес-зоны отеля «Four seasons hotel lion palace St. Petersburg 5*» позволяет сделать выводы относительно качества предоставляемых фитнес-услуг и оборудования зоны. С одной стороны, в интернет-источниках совершенно отсутствуют негативные отзывы на фитнес в отеле, но с другой стороны – в ходе анализа возможно выделить несовершенства спортивной зоны отеля. Именно поэтому в статье предложены способы улучшения и без того хорошего сервиса в фитнес-зоне. На основании характеристики обслуживания был составлен перечень рекомендаций, которые должны помочь отельерам в модернизации оборудования и организации обустройства фитнес-зон в отелях 5 звёзд.

Библиографический список

1. Организация и технологии работы фитнес-центра в гостинице. [Электронный ресурс]. URL: <https://studfile.net/preview/7156201/> (дата обращения: 24.09.2023).
2. Организация работы и оборудование фитнес-зала. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.bibliofond.ru/view.aspx> (дата обращения: 24.09.2023).
3. Отель Four seasons lion palace - королевская жизнь во дворце. [Электронный ресурс]. URL: <https://opeterburge.ru/hotels/otel-four-seasons-lion-palace> (дата обращения: 20.09.2023).
4. Постановление Правительства РФ "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" от 18 ноября 2020 г. № N 1853 с изм. и допол. в ред. от 01.04.2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/74929324/> (дата обращения: 20.09.2023)
5. Принципы зонирования в фитнес-клубе. [Электронный ресурс]. URL: <https://fitproject.ru/blog/> (дата обращения: 25.09.2023).
6. Тренажерный зал в отеле. [Электронный ресурс]. URL: <https://ironking.ru/articles/> (дата обращения: 25.09.2023).
7. Lionpalacehotel официальный сайт отеля. [Электронный ресурс]. URL: <https://lionpalacehotel.com/> (дата обращения: 25.09.2023).