



**«Новосибирский государственный университет
экономики и управления «НИНХ»**

Особенности обслуживания VIP-гостей в гостиничном комплексе на примере (на примере гостиницы Марриотт г. Новосибирска)

Разработала: Клёван Валерия Олеговна
Бизнес-колледж НГУЭУ

Научный руководитель:

Хохлова Юлия Андреевна,

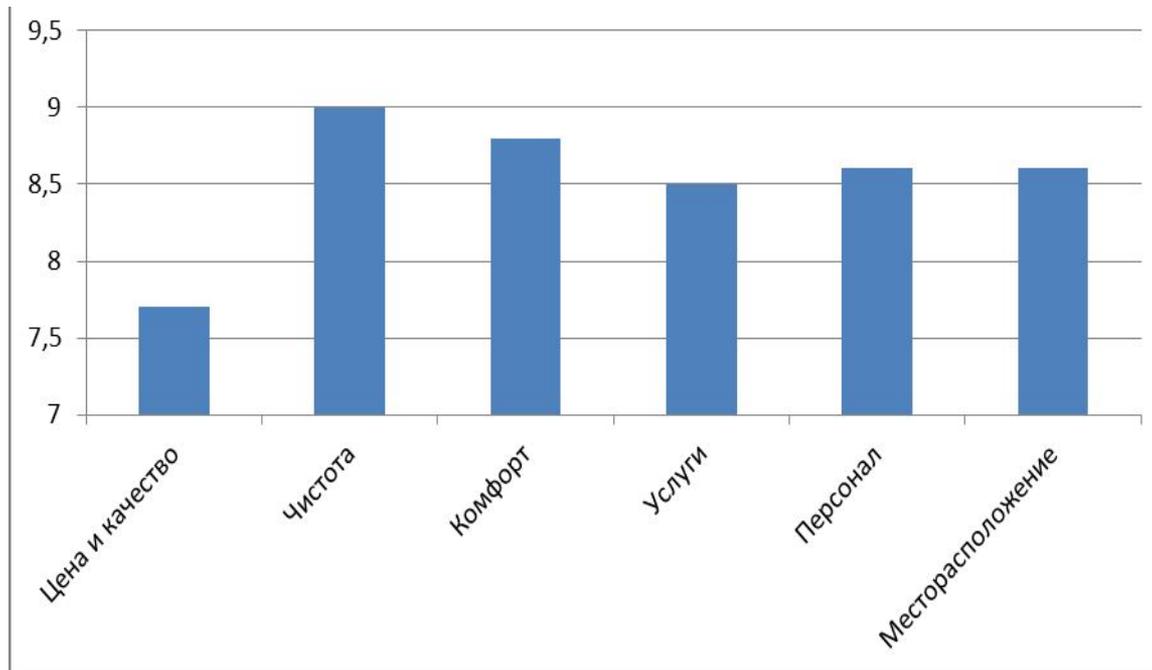
Преподаватель Бизнес-колледжа НГУЭУ

Цель данной дипломной работы - рассказать о технологии обслуживания VIP-клиентов, описать метод работы с VIP-гостями на примере гостиницы «Марриотт».

Актуальностью данной темы является работа с VIP-гостями отеля, т.к это одно из наиболее важных и прибыльных направлений в деятельности службы маркетинга гостиницы

Первая глава содержит теоретические основы гостиничного обслуживания, а именно: типологию гостиничных предприятий, функции гостиничных служб, систему обслуживания клиентов гостиничного комплекса.

Во второй главе проведен анализ обслуживания VIP гостей в гостинице Марриотт г. Новосибирска, а так же система качества обслуживания.



В диаграмме 2.1 представлена оценка услуг гостиницы

В третьей главе проведены анализы по совершенствованию обслуживания VIP гостей.

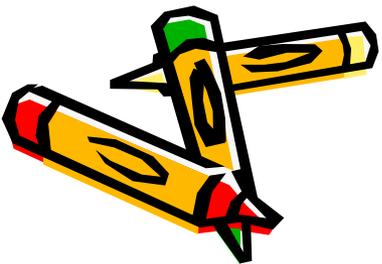
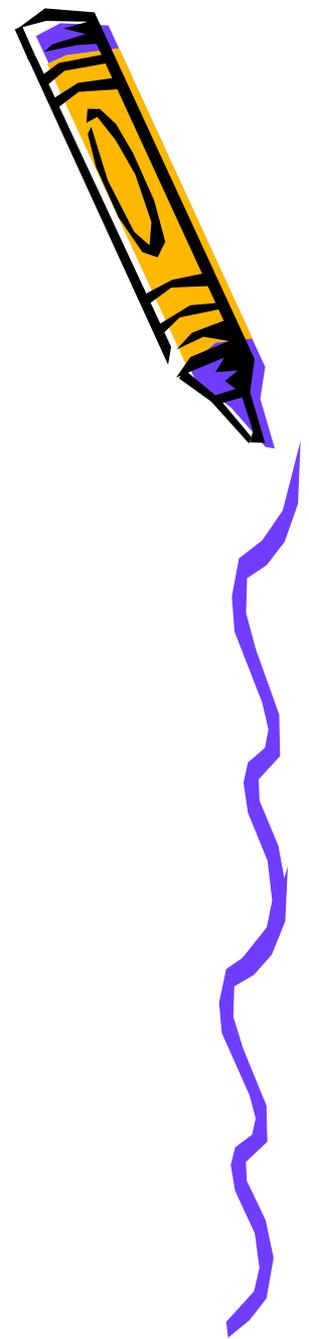
Более глубокий анализ внутренних сильных и слабых сторон, также как и анализ возможностей и угроз предприятию, можно провести с помощью техники составления и анализа таблицы SWOT

Возможности:

1. Развитие туристического сектора экономики в Сибирском туристами приезжали в регион.
2. Развитие делового туризма вследствие повышения деловой активности.
3. Система классификации гостиниц и других средств размещения по категории.
4. Рост платежеспособного спроса населения.
5. Развитие технологий для гостиниц (система электронного контроля доступа, энергосберегающие технологии).
6. Высокие барьеры для входа в отрасль.
7. Начала действовать Система сертификации персонала ресторанной и отелей, разработаны профессиональные стандарты по профессиям ресторанной индустрии.

Угрозы:

1. Появление на рынке сильных конкурентов.
2. Невысокий уровень дохода наших граждан.
3. Низкая мобильность наших граждан.
4. Ярко выраженная сезонность деятельности.
5. Нехватка квалифицированного и опытного персонала в области гостеприимства.
6. Отсутствие налоговых льгот.



<p>Сильные стороны:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выгодное месторасположение в центре города. 2. Оперативность управления за счет гибкой структуры организации. 3. Многообразие категорий номеров и широкий спектр дополнительных услуг. 4. Высококвалифицированный высший управленческий персонал. 5. Эффект синергизма: экономия затрат на содержании административных служб, обеспечивающих деятельность всего гостиничного комплекса. 6. Индивидуальный подход к каждому клиенту. 7. Использование современных технологий и оснащение гостиницы высокотехнологичным оборудованием. 8. При высоком качестве оказываемых услуг уровень цен на категории номеров стандарт и бизнес ниже среднеотраслевых. 10. Разнообразная система скидок 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Активное продвижение гостиничного комплекса на международном, российском и новосибирском рынке. 2. Внедрение технологий управления взаимоотношениями с клиентами (CRM - технологии). 3. Применение новейших технологий гостиничного бизнеса. 4. Предоставление комплекса услуг по экскурсионному обслуживанию. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка программ для сглаживания сезонности. 2. Лоббирование интересов в органах государственной власти: прессе с целью понижения налоговых ставок или получения налоговых льгот и принятия федерального закона «О туристско-рекреационных зонах»
<p>Слабые стороны:</p>		

<p>Слабые стороны:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нахождение в процессе прохождения классификации по категории. 2. Изменчивость качества предоставляемых услуг. 3. Зависимость и несамостоятельность в решении специфических вопросов и проблем ресторана и <u>фитнес-клуба</u> от гостиницы. 4. Недостаток компетентных специалистов с большим опытом работы. 5. Широкая дифференциация цен на номера различных категорий: высокие цены на номера высших категорий по сравнению со <u>среднеотраслевыми</u> и низкие цены на номера категории стандарт и бизнес (67% номерного фонда). 6. Отсутствие технологии on-line бронирования. 7. Небольшая вместимость <u>бизнес-центра</u>. Маленькая парковка. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прохождение классификации по категории (система классификации гостиниц и других средств размещения для присвоения определенного количества звезд). 2. Разработка мер по стандартизации качества оказываемых услуг. 3. Сосредоточение усилий в сегменте рынка со средним уровнем цен за счет снижения цен на номера высшей категории. 4. Делегирование полномочий в решении отдельных вопросов руководству ресторана и <u>фитнес-клуба</u>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение обучающих семинаров и тренингов для персонала всех уровней организационной иерархии.
---	--	--

Новосибирск Марриотт Отель - первый международный бизнес-отель сети Марриотт в Новосибирске:

-Из отеля открывается прекрасный вид на главную достопримечательность города - Театр Оперы и Балета.

-К услугам жителей Новосибирска и гостей города представлены 175 комфортабельных номера, современные площадки для проведения деловых и развлекательных мероприятий, кафе-бар «Увертюра», терраса-бар «10Ten» с великолепной панорамой на Новосибирск, SPA-салон, фитнес-центр, крытый бассейн и турецкий хаммам.

Вид из Марриотта на театр оперы и балета

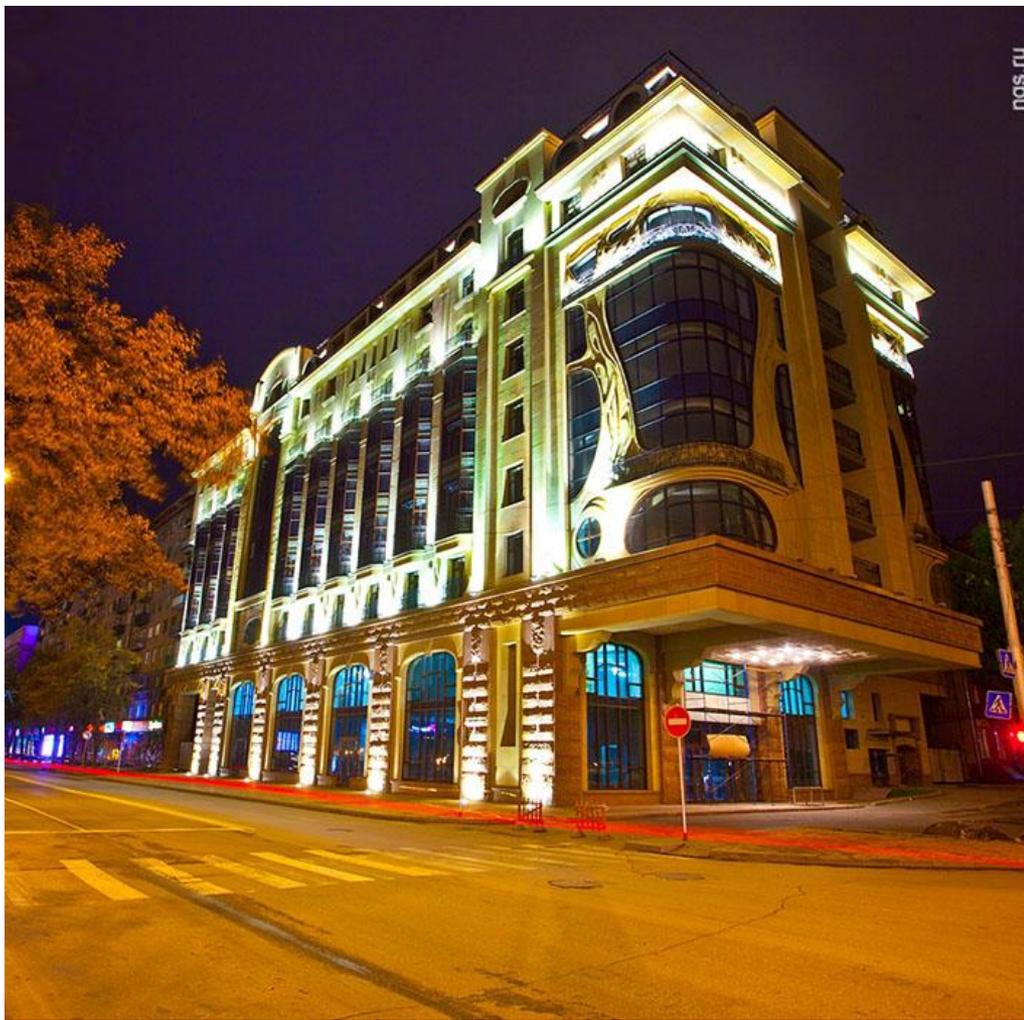


Номерной фонд отеля

- В каждом номере к услугам гостей предоставляются: сейф, мини-бар, принадлежности для бесплатного чая и кофе, утюг с гладильной доской, банный халат, фен, 42" ЖК телевизор, индивидуальная система кондиционирования, высокоскоростной доступ в Интернет.
 - В стоимость проживания включен доступ в крытый бассейн, фитнес-центр и турецкий хаммам.
 - Категории номеров:
 - Стандарт одноместный - 134
 - Делюкс - 12
 - Полулюкс - 12
 - Полулюкс с террасой - 2
 - Люкс - 7
 - Бизнес Люкс - 7
 - Президентский Люкс - 1
 - Отель имеет 2 номера для людей с ограниченными возможностями.
-







Спасибо за внимание!