

# Marriott International

*Manila  
Marriott 5\**



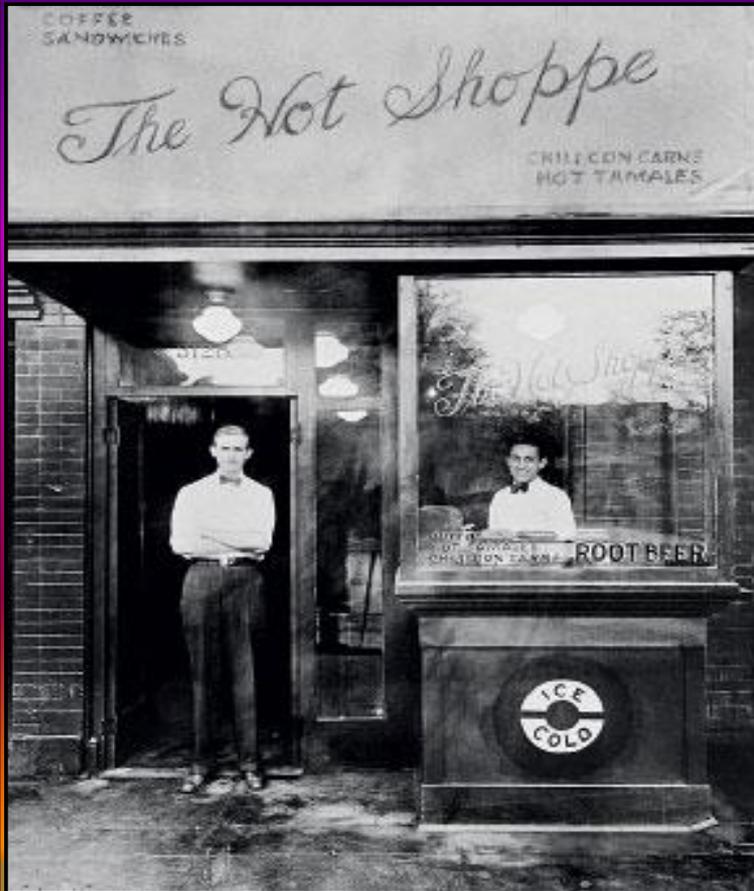
# Marriott International – международная гостиничная сеть.

**Marriott International** включает в себя более  
3700 гостиниц, с общим номерным фондом в 499  
165 номеров.



# Основатели

В 1927 году Джон Уиллард Марриотт и его супруга Элис Шиитс основали семейный бизнес.



**В 1957 компания открыла свой первый  
отель на 365 номеров — Twin Bridges  
Motor Hotel в Арлингтоне  
(штат Виргиния)**



В 1994 году корпорация разделяется  
на две отдельные компании: Marriott  
International и Host Marriott  
Corporation.

  
**Marriott**  
HOTELS · RESORTS · SUITES



**Marriott International контролирует 7% американского гостиничного рынка, 1% - международного рынка и занимает 3 место в мире среди гостиничных корпораций по количеству контролируемых объектов размещения.**



# Доходы Marriott в цифрах.

- ◎ 65% операционные расходы: зарплата, электричество, продовольствие и т. д. (получает Marriott).
- ◎ 3% плата за управление отелями (получает Marriott).
- ◎ 3% премия (получает Marriott).
- ◎ 29% доля владельца отеля (идет на оплату страхования от пожара и ущерба, закладных, налоги на недвижимость, а оставшаяся сумма — прибыль владельца).

# К настоящему моменту сеть Marriott включает 19 отдельных брендов



THE RITZ-CARLTON

**Руководство компанией Marriott International сейчас осуществляют Джон Уиллард Марриотт младший и Арне Соренсон.**



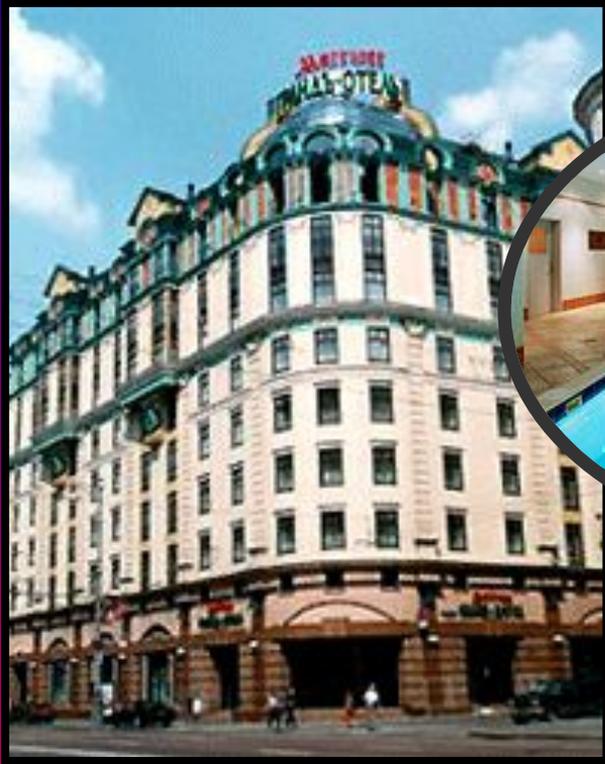
# Корпорация ежегодно открывает около 200 новых отелей, осваивая всё новые регионы.

- Северная Америка
- Азия, Страны Тихоокеанского региона, Австралия
- Страны Карибского бассейна, Латинская Америка
- Соединенное Королевство, Ирландия, Ближний восток, Африка
- Континентальная Европа
  - Центральная Европа (Германия, Австрия, Швейцария)
  - Западная и Южная Европа (Франция, Бельгия, Голландия, Испания, Италия, Греция и др.)
  - Восточная Европа (Россия, Армения, Грузия, Польша, Чешская Республика, Румыния, Венгрия, Казахстан)

# **В России Marriott представлен 14ю гостиницами, 8 из которых расположены в Москве.**

- ◎ **Courtyard Moscow City Center 4\***
- ◎ **Moscow Marriott Royal Aurora Hotel 5\***
- ◎ **The Ritz-Carlton, Moscow 5\***
- ◎ **Moscow Marriott Grand Hotel 5\***
- ◎ **Courtyard Moscow Paveletskaya 4\***
- ◎ **Moscow Marriott Tverskaya Hotel 4\***
- ◎ **Renaissance Moscow Olympic Hotel 4\***
- ◎ **Renaissance Moscow Monarch Centre Hotel 5\***

# Moscow Marriott Grand Hotel 5\*



# Marriott Royal Aurora 5\*

В гостинице 7 этажей, 231 номер и 38 номеров люкс, а также президентские номера и 5 конференц-залов общей площадью 626 кв.м.



# The Ritz-Carlton Moscow 5\*



# Один из самых дорогих номеров *Marriott International.*

**\$18,200 за ночь – Ritz-Carlton люкс,**  
отель The Ritz-Carlton – Москва, Россия.  
Окна от пола до потолка,  
величественная мебель, подогрев  
полов, рояль и библиотека; 760м<sup>2</sup> с  
видом на Кремль и Красную Площадь.  
Пятиразовое питание, собственная  
система подачи энергии и безопасные  
телекоммуникации.





**К 2015 году порядка 19 новых  
гостиничных предприятий брендов  
«Marriott» откроется в России и  
ближайших к ней странах, таких, как  
Армения, Казахстан, Украина и  
Азербайджан.**



# Миссия компании:

«Занять и удержать ведущее положение на рынке гостиничных услуг, проявляя особую заботу по отношению к гостям, партнерам по бизнесу, сотрудникам и обществу»



# Фирменный стиль Marriott

## ◎ Логотип.

Для Marriott это прямоугольник, в котором расположен рисунок сферы и сама надпись «Marriott»



## ◎ Фирменные цвета.

Marriott решили его в двух основных цветах - белый и вишнёвый.

# Фирменный шрифт.



- **Бланк.** В каждом номере отелей сети «Marriott» есть фирменные именные бланки для писем и фирменные ручки с наименованием гостиницы.

# Фирменный сайт



### Hotel deals

Pure Magic  
Select your favorite

Up to 7 free nights  
Marriott Rewards® P

Baseball deals  
From \$89: game su

See all savings »

find hotel deal meeting space

City or Airport Code

State (USA only)  Country

My dates are flexible

Check-in date (mm/dd/yy)  Check-out date (mm/dd/yy)

No. of rooms  Guests/room

Marriott Rewards number

Use Rewards points – NEW!

Special Rates & Awards

Hotels by Brand

**FIND**

BOOK RIGHT™ ONLY AT MARRIOTT.COM [Advanced search](#)

MY ACCOUNT [Sign In](#)

Email or Rewards No.

Password

**SIGN IN**

Remember Me - Private Computers Only  
[What's this?](#)

[Forgot password?](#)  
[Set up online password](#)  
[Join Marriott Rewards](#)

Collaborate & Socialize

Marriott NEWS CENTER

Earn up to 7 Free Nights

**Marriott Royal Aurora**



# Дизайн

**Courtyard Moscow City Center**

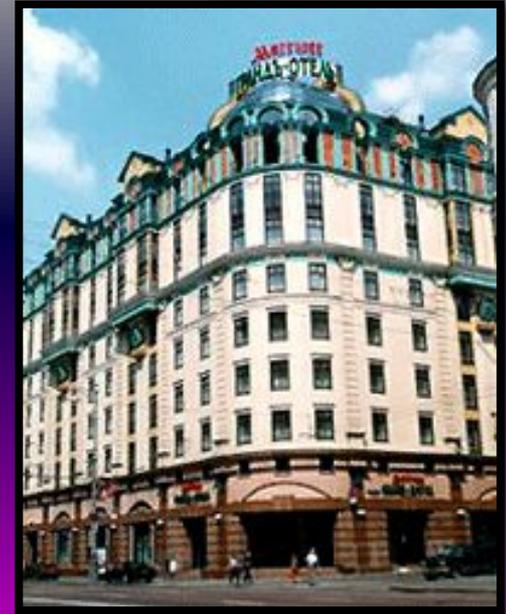
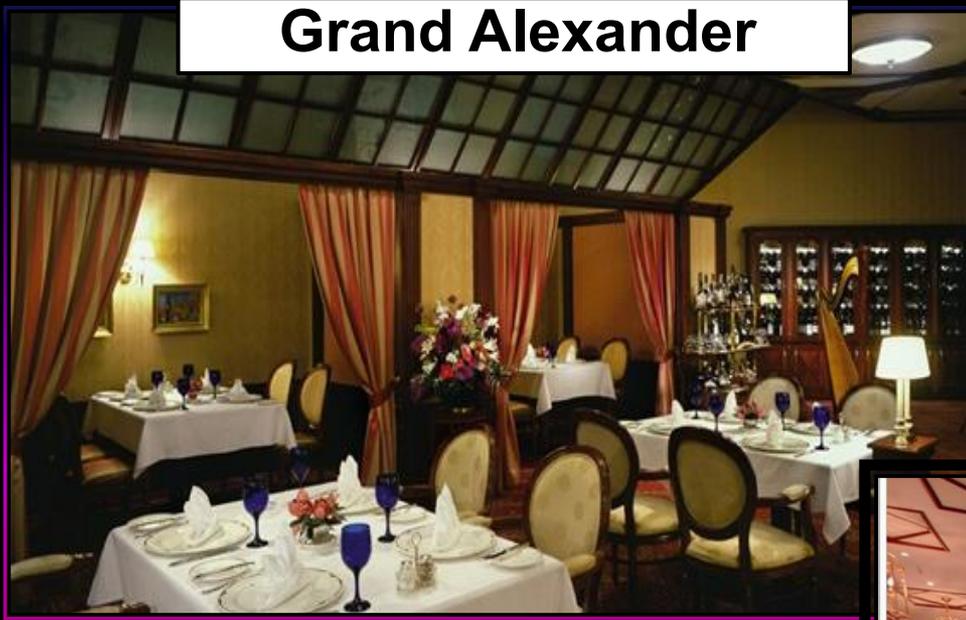


**Marriott Tverskaya**



# Marriott Grand

**Grand Alexander**



**Samobranka Restaurant**



# Marriott Royal Aurora



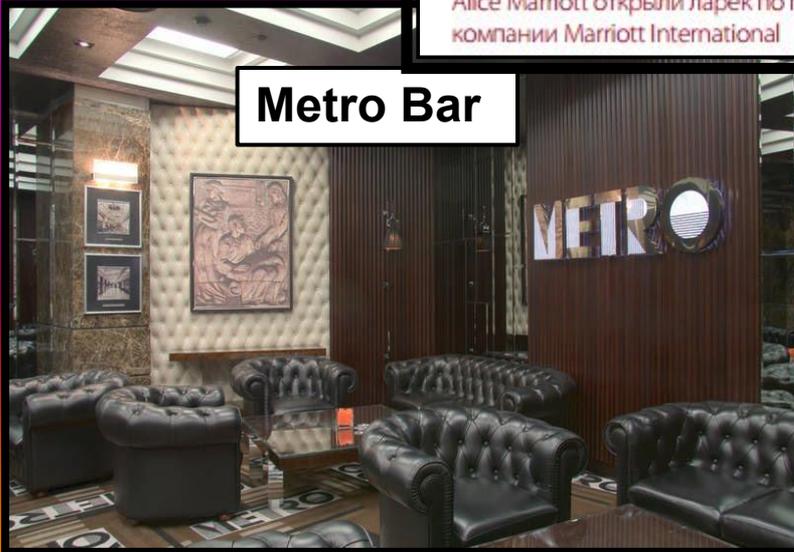
# Renaissance Moscow Hotel



ресторан Transsiberian

«Хорошая еда и хорошее обслуживание по справедливой цене...»

Предпосылка культуры Marriott действует с 1927 года, когда J. Willard и Alice Marriott открыли ларек по продаже напитков, что положило начало компании Marriott International



Metro Bar



Bakery

# Программа «Marriott Rewards»



# Корпоративная культура

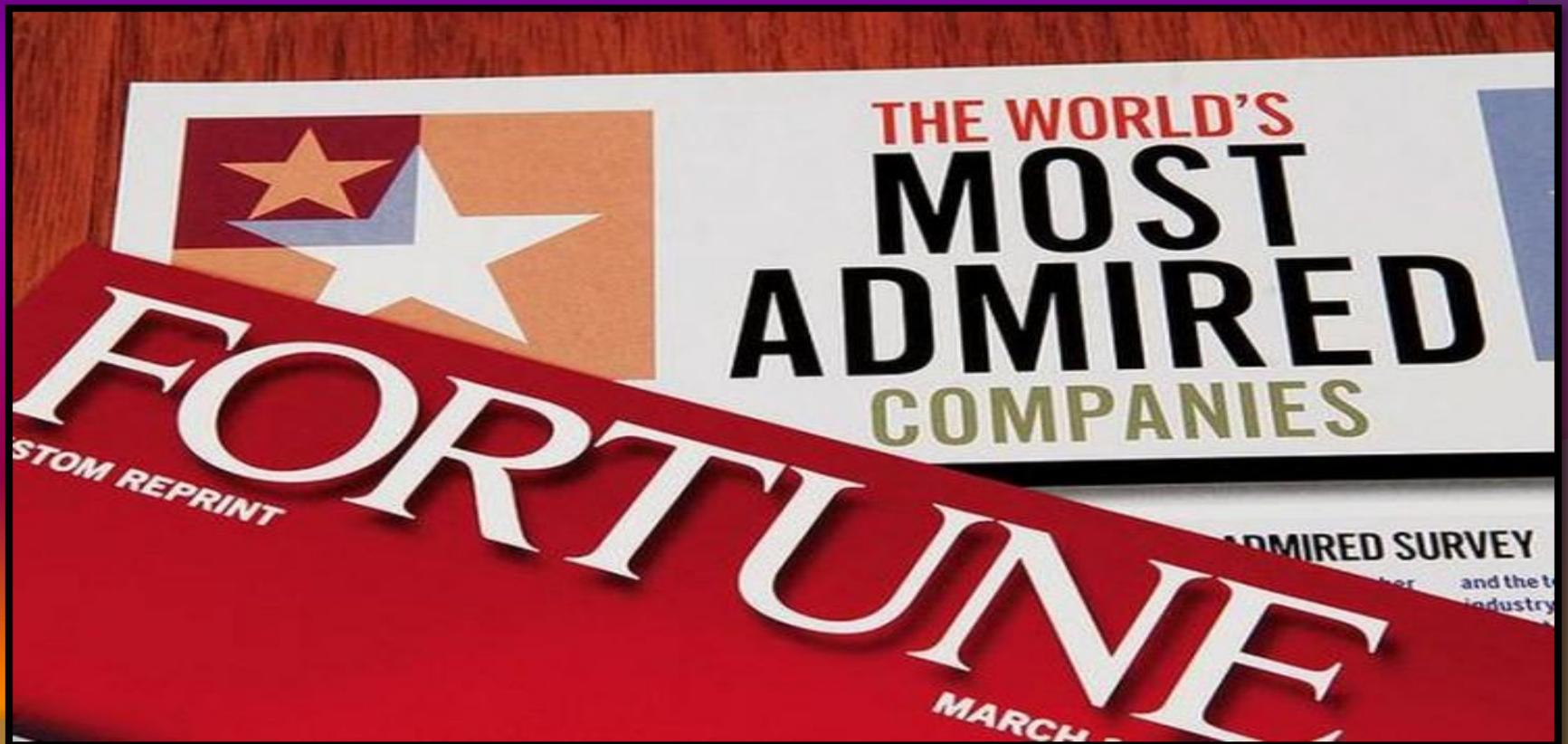
**«Чем лучше компания будет относиться к своим сотрудникам, тем лучше сотрудники будут относиться к клиентам».**

**«Мы все гости на нашей планете.»**

- Arne M. Sorenson



В 2013 компания Marriott International заняла 69 место в рейтинге 100 лучших работодателей, который каждый год публикует Fortune.



# Девизы сотрудников Marriott

- *«Я с гордостью представляю отель Marriott»*
- *«Я радушно встречаю каждого клиента»*
- *«Я умею работать в команде»  
и др.*

# Сервисные стандарты.

**Spirit to Serve - «дух обслуживания».**

LEARN:

- ◎ **Listen** - выслушай
- ◎ **Empathize** - сочувствуй
- ◎ **Apologize** - извинись
- ◎ **React** - предложи решение проблемы
- ◎ **Notify** - сообщи о решении.



# Еще одна составляющая успеха Marriott—пристальное внимание к мельчайшим деталям.

«Каждый день проявляйте  
заботу о малых вещах...»

- J. Willard Marriott

Эта философия нашего основателя лежит в основе всех правил, процедур и систем Marriott.



**У сотрудников Marriott есть полномочия решать ряд проблем самостоятельно.**



В 2012 году  
**«Marriott International Inc»**  
отпраздновал свое  
**85-летие.**





**Спасибо за  
внимание!**

**Работу выполнили:  
Горнова Алёна  
Насонова Светлана**



2013

