

**Разработка комплекса мероприятий по
совершенствованию технологий
обслуживания VIP-гостей
(на примере гостиницы «Холидей Инн
Лесная», г. Москва)**

Выпускная квалификационная работа

Выполнила: студентка гр.

ФИО

Цель и задачи исследования

- *Цель исследования* – анализ технологии обслуживания VIP-гостей и разработка мероприятий по ее совершенствованию (на примере гостиницы «Холидей Инн Лесная»)
-
- *Задачи исследования:*
 - 1
 - раскрыть теоретические аспекты обслуживания VIP-гостей в гостиничном предприятии
 - 2
 - проанализировать технологический процесс обслуживания VIP-гостей в гостинице «Холидей Инн Лесная» (г. Москва)
 - 3
 - разработать рекомендации по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей в гостинице «Холидей Инн Лесная»(г. Москва)

Предмет и объект исследования

- Объект: гостиница «Холидей Инн Лесная»
- (г. Москва)
- Предмет: технологии обслуживания VIP-гостей в гостинице «Холидей Инн Лесная»

Теоретическая и практическая значимость

- Теоретическая значимость: обобщение результатов научных исследований по вопросам технологии обслуживания VIP-гостей в гостинице
- Практическая значимость: возможность использования рекомендаций по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей в гостинице «Холидей Инн Лесная» в работе этой и других российских гостиниц

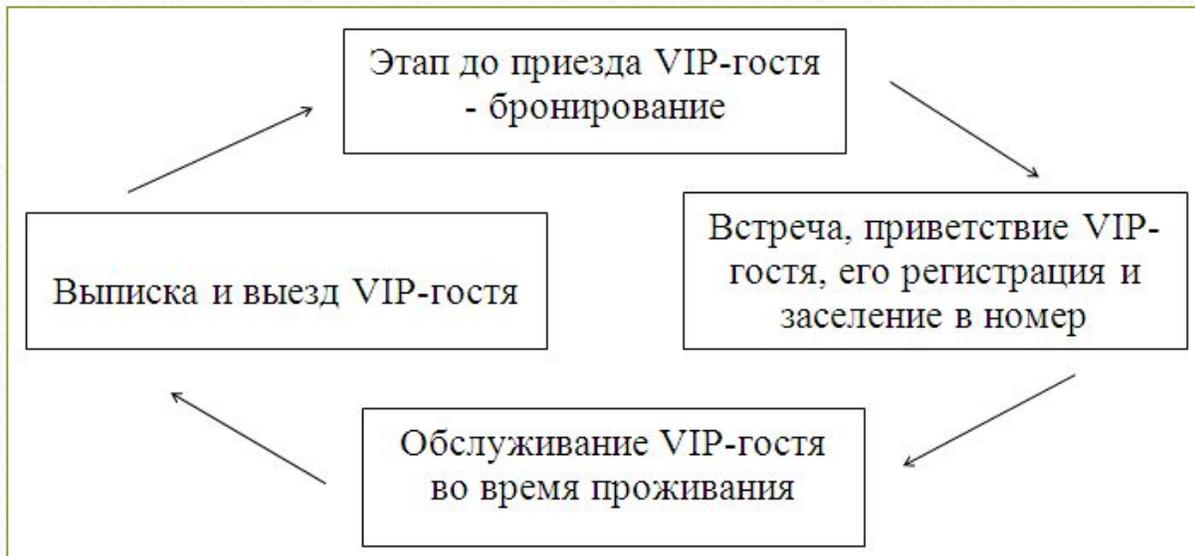
Понятие VIP-гостя и критерии отнесения к статусу VIP-гостя

VIP-гость (Very Important Person) – это человек, который имеет персональные привилегии в данном отеле по причине своего высокого статуса или популярности.

К отличиям VIP-гостя от обычного туриста относится то, что они отличаются высокой платежеспособностью, потребностью к дорогостоящим услугам и повышенной потребностью к уровню обслуживания.



VIP-обслуживание в гостинице



Встреча-проводы в аэропорту

Приветствие в автомобилях

Презенты в номере

Индивидуальные экскурсии

Номера высоких категорий

Услуги дополнительных

Индивидуальное обслуживание

Программы лояльности VIP-гостей в отелях

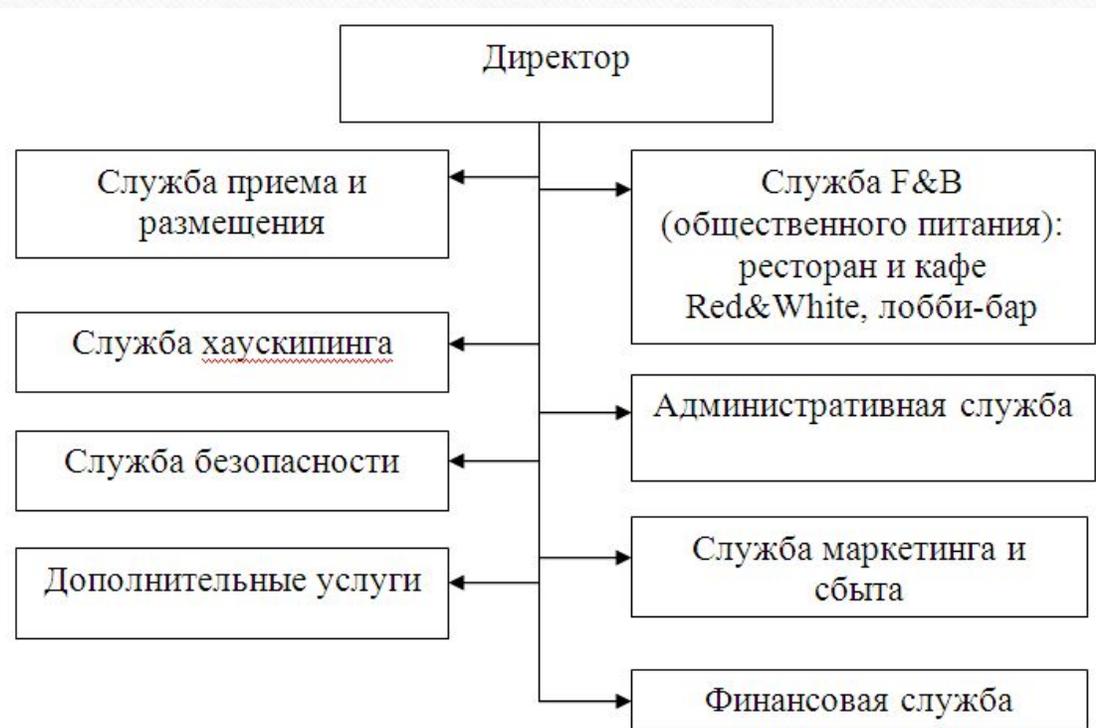
- 1
•«Gold Crown Club International» от «Best Western Hotels»
- 2
•«A-Club» от «Accor»
- 3
•«Marriott Rewards» от «Marriott»
- 4
•«Hyatt Gold Passport» от «Hyatt»
- 5
•«Holiday Inn Priority Club» от «Holiday Inn»
- 6
•Клуб «Heliopark Priority Guest»



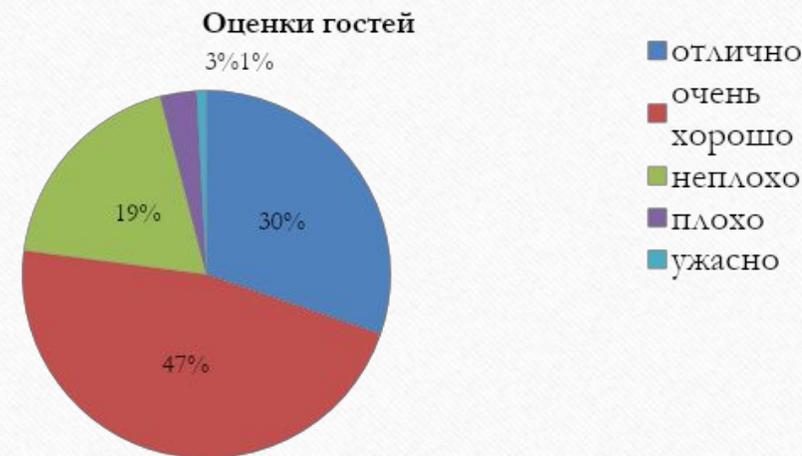
Характеристика гостиницы «Холидей Инн Лесная»

Адрес: 125047, г. Москва, ул.
Лесная, 15

Организационная структура гостиницы –
линейно-функциональная

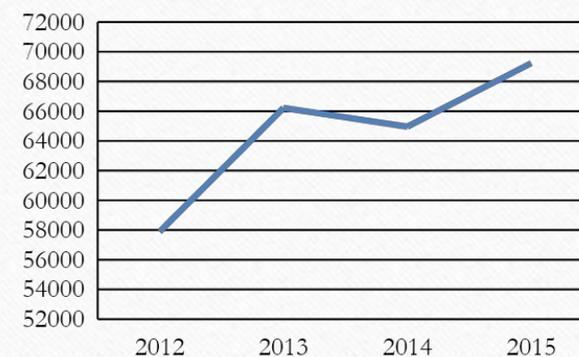
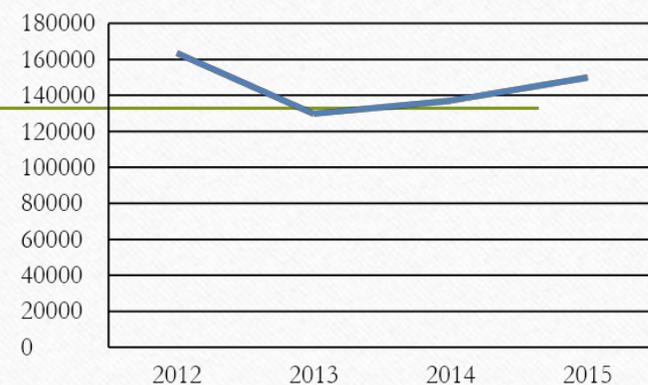


Категория номера	Количество номеров	Стоимость проживания, руб./сут.
«Стандарт»	224	от 3 200
«Экзеkjютив»	60	от 4 800
«Апартаменты»	17	от 9 600



Анализ финансово-экономической деятельности гостиницы «Холидей Инн Лесная»

Наименование показателя	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Отклонения	
				+/-	%
Выручка (без НДС), тыс. руб.	129756,0	137066,0	149900,0	12834	109
Себестоимость, тыс. руб.	69540,0	72111,0	80678,0	8567,0	112
Стоимость основных производственных фондов, тыс. руб.	1816,0	1816,0	1867,0	51,0	106
Численность работающих, чел.	142	142	136	-6	96
Фонд оплаты труда, тыс. руб.	70656,2	74124,0	72561,12	-1562,88	98
Прибыль от реализации, тыс. руб.	66216,0	64955,0	69222,0	4267	106
Рентабельность производства, %	95,2	90,0	86,0	-4	x
Рентабельность продаж, %	51,0	47,0	46,0	-1	x
Производительность труда, тыс. руб./чел.	913,8	965,3	1102,2	136,9	114
Фондоотдача, руб./руб.	71,5	75,5	80,29	4,79	106
Средняя заработная плата, тыс. руб.	497,6	522,0	533,54	11,54	102



Обслуживание VIP-гостей в гостинице «Холлидей Инн Лесная»

- Резервирование номера для VIP-клиента
- Этап подготовки к приему VIP-гостя
- Этап прибытия VIP-гостя
- Этап обслуживания VIP-гостя во время проживания
- Этап выезда VIP-гостя

Недостатки в процессе обслуживания VIP-гостей в гостинице «Холидей Инн Лесная»

Нет специальной системы автоматизации для обслуживания VIP-гостей

Отсутствует система повышения квалификации для сотрудников, работающих с VIP-гостями

Имеются возможности повышения индивидуализации обслуживания VIP-персон



Рекомендации по улучшению обслуживания VIP-гостей в гостинице «Холидей Инн Лесная»



Организационный план внедрения проекта мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей в гостинице «Холидей Инн Лесная»

Мероприятие	Сроки	Ответственный	Пользователи
1. Проведение тренинга по особенностям обслуживания VIP-гостя	Май 2016 года	Руководитель отдела работы с персоналом	Сотрудники контактных служб, обслуживающих VIP-гостей
2. Внедрение автоматизированной системы «Intellect Style», объединенной с системой интерактивного телевидения	Май-июль 2016 года	Руководитель инженерно-технической службы	Сотрудники служб: приема и размещения, F&B, хаускипинга, административной, безопасности, сами VIP-гости
3. Внедрение новой дополнительной услуги «Персональный фитнес-тренер»	Май 2016 года	Руководитель фитнес-центра	VIP-гости

Проведение тренинга по особенностям обслуживания VIP-гостя

Блок	Часы
Введение. Общие принципы работы с VIP-гостями в отеле	2
Анализ зарубежного опыта сервиса Премиум-класса, его адаптация и применение в отелях с российским персоналом	2
Особенности личного взаимодействия с VIP-гостями	2
Требования к личностным характеристикам и профессиональным навыкам персонала, работающего с VIP-гостями	2
Ожидания и требования VIP-гостя к отелю	2
Роль стандартов при работе с VIP-гостями	2
Специфика общения с VIP-гостями.	2
Дополнительные конкурентные преимущества обслуживания класса люкс: реализация на практике	2
Решение сложных ситуаций	2
Долгосрочное сотрудничество с VIP-гостями	2
Итого, час.	20

Статья затрат	Стоимость 1 ед., руб.	Общая стоимость, руб.
Заработная плата тренера	2 100 руб./час	42 000
Страховые взносы во внебюджетные фонды	в ПФР — по ставке 22%	9 240
	в ФСС РФ — по ставке 2,9%;	1 218
	ФФОМС — по ставке 5,1%.	2 142
	Итого 30%	12 600
Разработка материала	350 руб./час	3 500
Печать раздаточного материала	-	6 600
Итого		64 700

Внедрение автоматизированной системы «Intellect Style», объединенной с системой интерактивного телевидения



Наименование мероприятия	Затраты, тыс. руб.
Внедрение системы интерактивного телевидения в номерах, в т.ч. покупка гостиничных TV-приемников	-
оборудование и программное обеспечение центрального сервера интерактивной системы	1824
работы по монтажу	86
	33
Итого:	1943

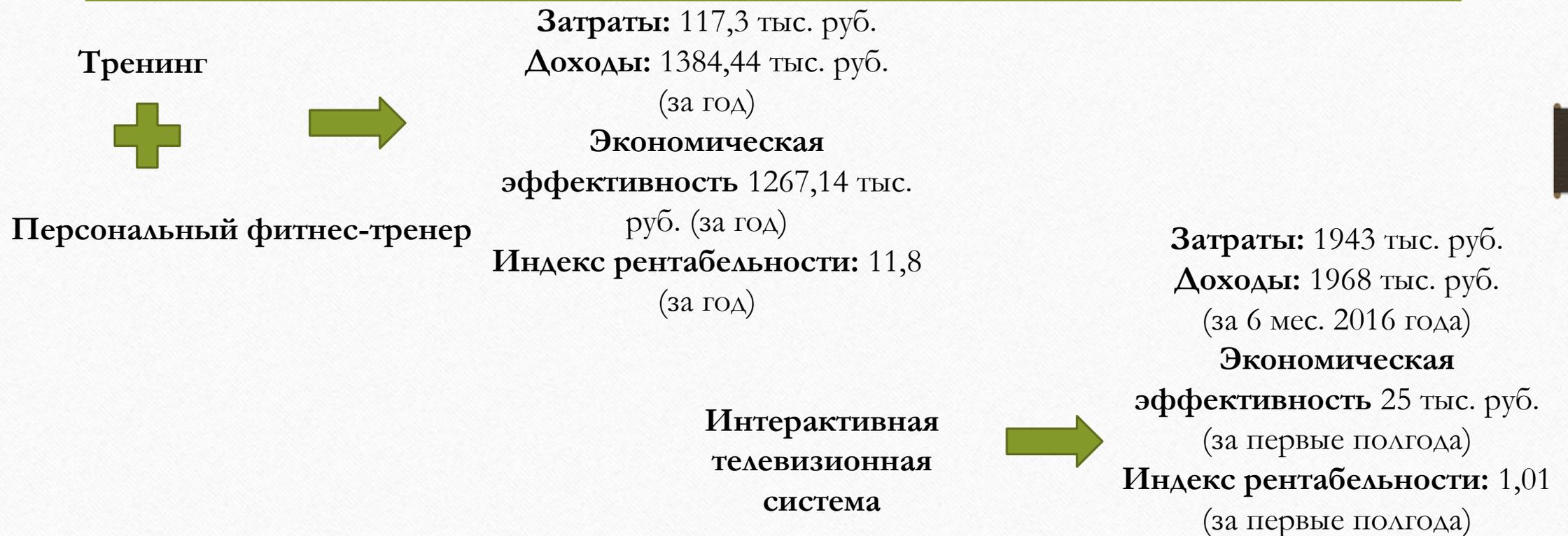
Внедрение новой дополнительной услуги «Персональный фитнес-тренер»

Обязанности персонального фитнес-тренера:

- ❖ проведение индивидуальных тренировок в удобное для VIP-гостя время в отдельном зале (круглосуточно);
- ❖ ведение клиентской базы с указанием предпочтений, программ, ограничений по тренировкам и др.;
- ❖ разработка индивидуальной программы;
- ❖ консультации по электронной почте по вопросам тренировок даже после отъезда гостя из отеля и др.

Статья затрат	Затраты на 1 тренера, руб.	Общие затраты, руб.
Доплата тренера за выполнение дополнительных услуг	11 000 руб., в мес.	22 000 руб., в мес.
Страховые взносы во внебюджетные фонды с суммы доплаты, в т.ч.:		
в ПФР — по ставке 22%	2 420	4 840
в ФСС РФ — по ставке 2,9%;	319	638
ФФОМС — по ставке 5,1%	561	1 122
Подготовка тренера по дополнительному направлению (фехтование): 40 часов теории и 32 часа практики	12 000	24 000
Итого	26 300	52 600

Экономическая эффективность предложенных мероприятий



Заключение

- Гостиница «Холидей Инн Лесная» оказывает гостям **широкий спектр** как основных, так и дополнительных услуг. Гостями отеля часто становятся VIP-гости (успешные деловые люди, топ-менеджеры, актеры и певцы и др.).
- Для VIP-гостей отеля «Холидей Инн Лесная» предлагаются такие виды **особых услуг** как трансфер на автомобилях высокого класса; аренда автомобилей высокого класса с водителем; услуга «VIP-шопинг. Персональный стилист»; услуги консьержа; возможность проведения СПА-процедур в номере и др.
- **Недостатки в обслуживании VIP-гостей:** отсутствует специальная система автоматизации для обслуживания VIP-гостей; отсутствует система повышения квалификации для сотрудников, обслуживающих именно эту категорию гостей; имеются возможности повышения индивидуализации обслуживания VIP-персон.
- **Направления совершенствования технологии обслуживания VIP-гостей:** проведение тренинга для сотрудников служб, работающих непосредственно с VIP-гостями; внедрение автоматизированной системы управления «Intellect Style», объединенной с системой интерактивного телевидения; внедрение новой услуги «Персональный фитнес-тренер».
- В процессе исследования была рассчитана **экономическая эффективность** предложенных мероприятий. Эффект от внедрения мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей в гостинице «Холидей Инн Лесная» является положительным, а индекс рентабельности $J_R > 1$.
Следовательно, внедренные мероприятия являются эффективными.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !

