

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова

Трансформация системы управления гостиницами.

Конрад Хилтон (гостиничная цепь Hilton)

Дисциплина: История гостеприимства
Презентация выполнила: Коршикова
Н.О.

1 курс ФГРТСИ 15.08Д-126ГД/19
Преподаватель: Лепёшкин В.А.

Москва
2019

Оглавление:

- Жизнь Конрада Хилтона
- Секреты успеха сети отелей Hilton
- Hilton сегодня
- Резюме
- Глоссарий
- Источники Информации
- Экспресс-тест

Жизнь Конрада Хилтона



- Конрад Николсон Хилтон (Conrad Nicholson Hilton) родился 25 декабря 1887 года в городке Сан-Антонио, в штате Нью-Мексико;
- Образование – горный инженер;
- В 31 год Конрад пережил банкротство своего первого предприятия — банка, однако мысль стать бизнесменом не оставил;
- Выкупил гостиницу Mobley в штате Техас;

Секреты успеха сети отелей Hilton

1. Первым придумал систему 5 звезд в отелях, которая впоследствии стала международной

1-2 звезды

МИНИМУМ;

необходимый

3 звезды

3 звезды: стандартный набор услуг + ежедневная уборка номеров, санузел, телевизор, иногда мини-бар или холодильник, на территории отеля — бассейны, тренажерные и конференц-залы;



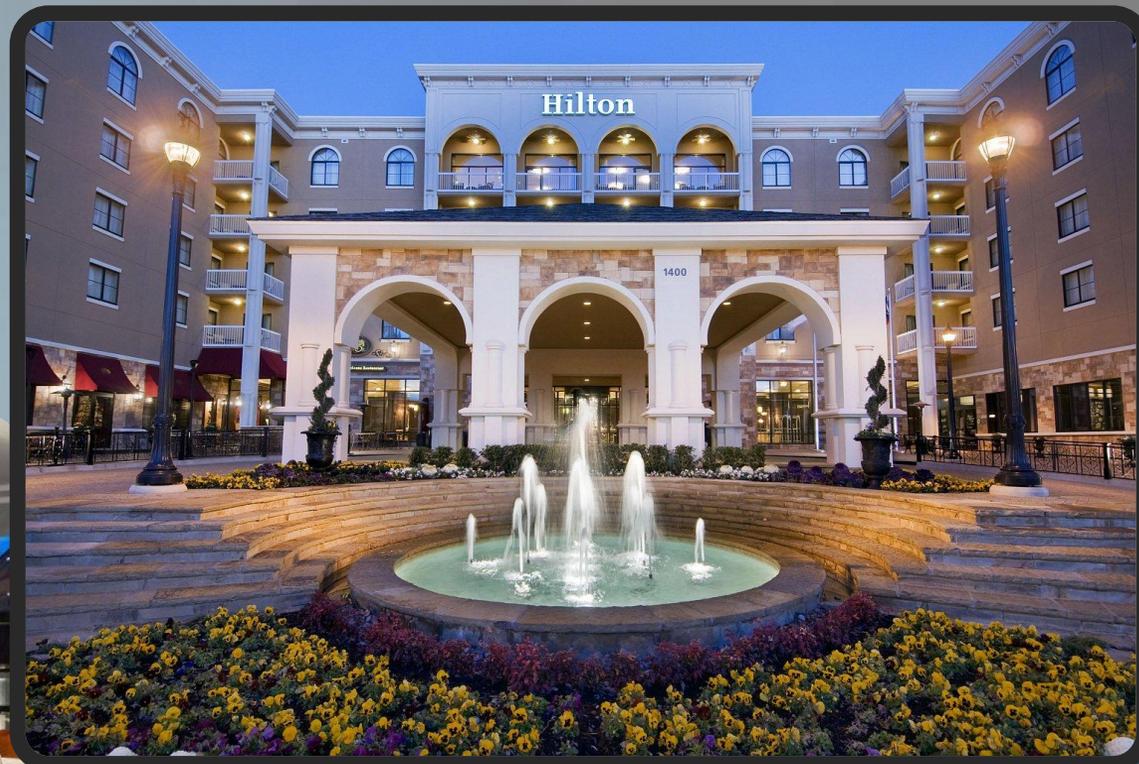
Секреты успеха сети отелей Hilton

4 звезды

и номерной фонд выше классом и представлен более полный пакет услуг (например, есть спа,

5 звёзд

• отличаются
безупречным обслуживанием и
обширным



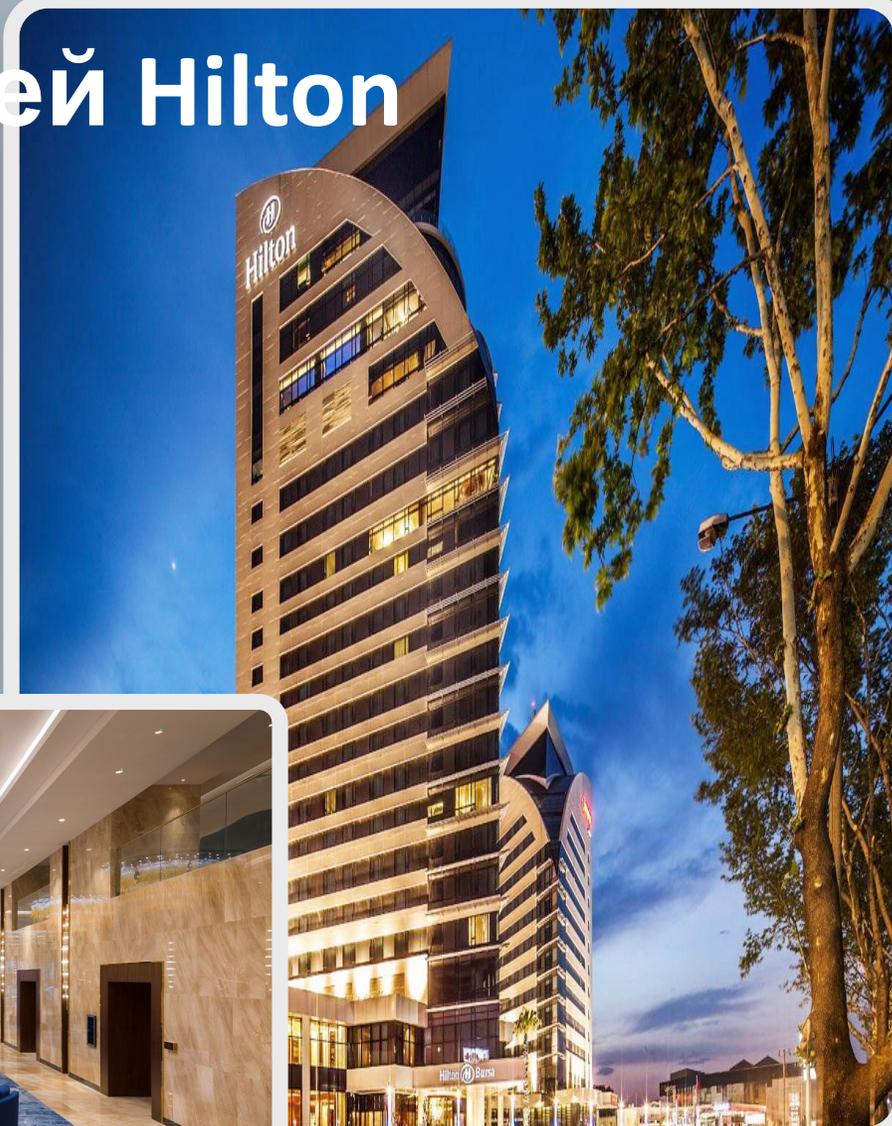
Секреты успеха сети отелей Hilton

2. Наблюдал потребности клиентов, чтобы заранее запланировать покупки

“Никакое требование клиента не должно стать неожиданностью” - девиз Хилтона. Поэтому спрос тщательно анализировался, все закупки для отеля производились заранее и с учетом предстоящих событий.

3. Изучал конкурентов

4. Изобрел «удобное фойе»



Секреты успеха сети отелей Hilton

- 5. Заботился о комфорте путешествующих женщин;
- 6. Именно в номерах Hilton впервые появились мини-бары;
- 7. Строил отели рядом с аэропортами;
- 8. Ввел единые стандарты для всех своих отелей, чтобы гости знали, что в любой стране они найдут привычный им сервис



Секреты успеха сети отелей Hilton



- 1965 – система франчайзинга;
- Информационно-справочная система Hilton (ориентирование на клиентов);
- Интеграция в игорную индустрию в Лас-Вегасе ;

Hilton сегодня

- Hilton Worldwide — на сегодняшний день это американская компания, владеющая и управляющая международной сетью Hilton Hotels & Resorts;
- более 3 900 отелей;
- отели в 100 странах и регионах;
- свыше 170,000 сотрудников;
- финансовый оборот (2018) - \$12.763 млрд;



Сотрудничает с брендами мирового класса



Резюме



Конрад Хилтон занимает большую роль в становлении и развитии индустрии гостеприимства, именно под его руководством корпорация Hilton постоянно внедряла инновации и совершенствовалась, применяла технологии и завоевывала мировой рынок. Конрад Хилтон считал: ненавязчивый приятный сервис — это то, в чем нуждается человек с любым достатком.

Глоссарий

- Конрад Николсон Хилтон (англ. Conrad Nicholson Hilton; 25 декабря 1887 — 3 января 1979) — американский предприниматель, основатель сети отелей Hilton.
- Фойе́ (от фр. foyer — «общий вход», также холл от англ. hall — «зал») — главное помещение в общественном здании (в театре, кинотеатре, гостинице и т. д.), предназначенное для пребывания посетителей во время ожидания (сеанса, спектакля, обслуживания и т. д.)
- Франчайзинг (франшиза) – это организация бизнеса, в которой владелец продукта/бизнеса лицензирует или продает свою торговую марку или производственную систему независимому предпринимателю, который платит франчайзеру первоначальный взнос и сервисную плату (роялти) за права на бизнес – широко используется в гостиничном и ресторанном деле.

Глоссарий

- Гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправка постелей и уборка номера) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.
- Номер – это помещение, состоящее из одного или нескольких мест, единичных элементов бронирования.

Источники Информации

- Учебник “Введение в профессию: Технология гостиничной деятельности” – Т.В. Сорокина;
- Сайт “Конрад Хилтон: основатель империи гостеприимства” - <http://www.harved.biz/articles/person/konrad-hilton-osnovatel-imperii-gostepriimstva>;
- Книга “Основы индустрии гостеприимства” – Д.И. Елканова;

Экспресс-тест

Первое предприятие К. Хилтона,
потерпевшее банкротство:

1. Банк
2. Бакалейная лавка
3. Ресторан
4. Отель

Экспресс-тест

В каком году основатель империи Хилтон открыл свой первый отель в штате Техас?

1. 1967
2. 1908
3. 1919
4. 1948

Экспресс-тест

Информационно-справочная система, с помощью которой клиент мог в дистанционном режиме получить сведения о наличии свободных мест и забронировать номера в отеле Hilton вместе с железнодорожными и авиабилетами:

1. Hilton Optima
2. Hiltron
3. Hilton Country Store
4. Conrad Hotels

Экспресс-тест

В какую сфера была совершена интеграция гостиничного бизнеса Hilton?

1. Игровая индустрия
2. Ресторанная индустрия
3. Спортивная индустрия
4. Туризм

Экспресс-тест

Впервые появился именно в номерах Hilton:

1. Прикроватный столик
2. Гардероб
3. Мини-бар
4. Завтрак в номер

Спасибо за внимание!