



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

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

Разработала: Клёван Валерия Олеговна
Бизнес-колледж НГУЭУ

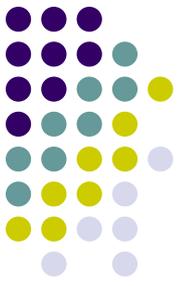
Научный руководитель:

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
«Marriott».



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

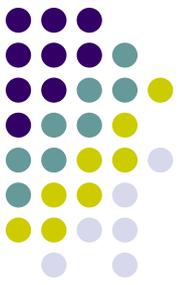
**Первая глава содержит
теоретические основы
гостиничного обслуживания, а
именно: типологию гостиничных
предприятий, функции
гостиничных служб, систему
обслуживания клиентов
гостиничного комплекса.**





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

Бизнес-отель «Marriott» предлагает своим гостям организации индивидуальных и корпоративных мероприятий, экскурсий по городу и пригородам; организация активных видов отдыха - внедорожные туры, пейнтбол, стрельба из арбалета, лука, современного оружия, также гостям предлагаются туры выходного дня с посещением развлекательных мест отдыха и пригородов.



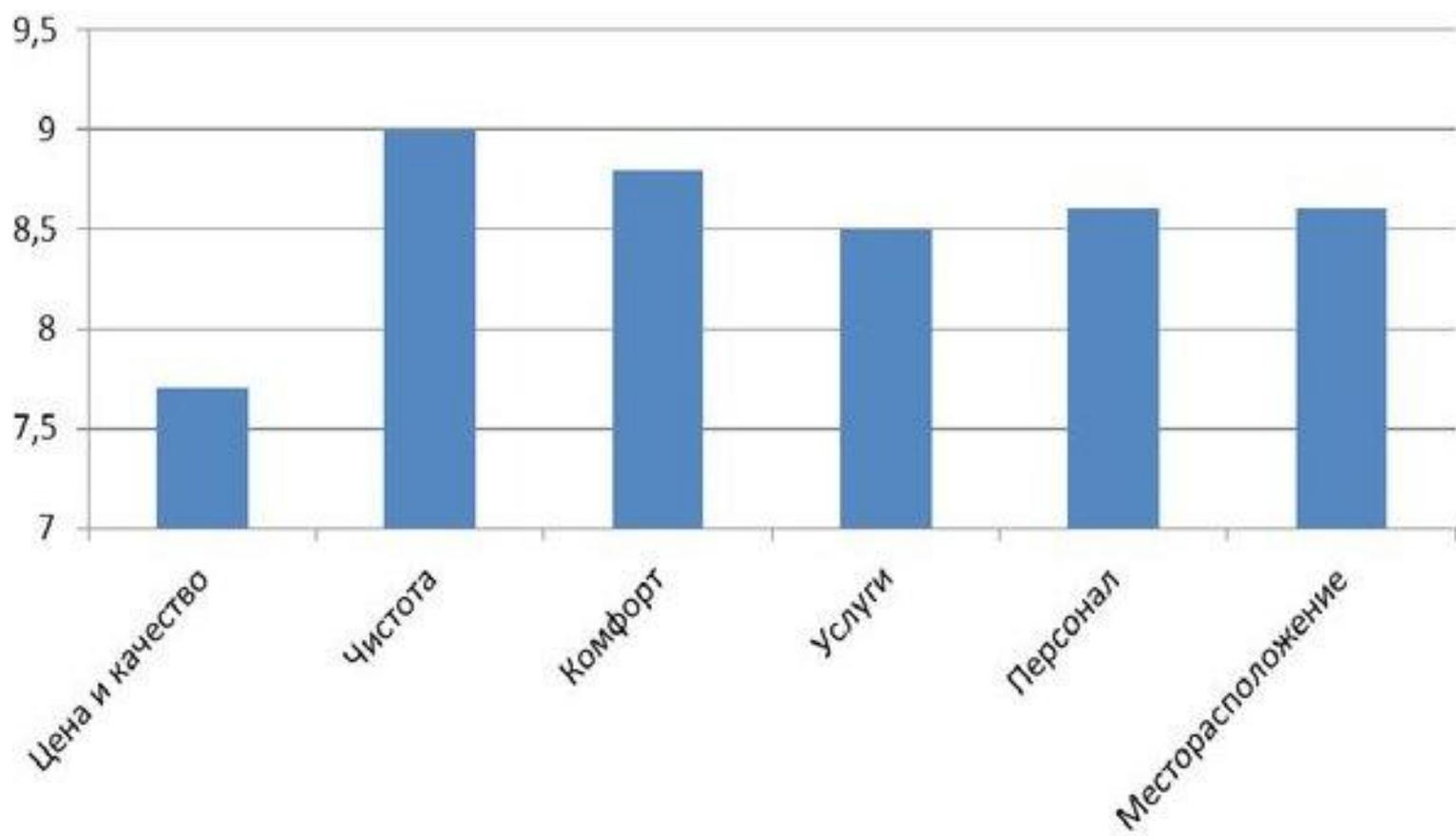


Диаграмма оценки услуг гостиницы

Номерной фонд:

В каждом номере к услугам гостей предоставляются: сейф, мини-бар, принадлежности для бесплатного чая и кофе, уют 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





Номер «Стандарт»

Номер полулюкс с террасой





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-анализ.

Возможности:

1. Развитие туристического сектора экономики в Сибирском регионе.
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.



Сильные стороны



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.

Отель «Marriott» - первый международный бизнес-отель сети Marriott 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.





Лобби-бар

Кафе-бар «Увертюра»





Спасибо за внимание!