



**Помощь студентам  
онлайн! Без посредников!  
Без предоплаты!  
<http://diplomstudent.net/>**

**Доклад к ВКР на тему: «Пути повышения качества обслуживания  
VIP-гостей в гостиничном предприятии г. Москвы»**

Здравствуйтесь уважаемый председатель и члены государственной экзаменационной комиссии, представляю вашему вниманию выпускную квалификационную работу на тему: «Пути повышения качества обслуживания VIP-гостей в гостиничном предприятии г. Москвы» (слайд 1)

**Актуальность темы исследования (слайд 2)**

Тема «Пути повышения качества обслуживания VIP-гостей в гостиничном предприятии г. Москвы» актуальна в связи с тем, что в условиях быстрого перестроения гостиничного бизнеса на внутренний рынок и ростом приёма зарубежных гостей, особенно из Индии, Ирана, ОАЭ, а после снятия пандемийных ограничений, и Китая в 2022-2023 годах, растёт необходимость изучения вопросов работы с VIP – гостями.

Подчеркивание особой значимости VIP-гостя, скорость обслуживания, демонстрация того, что в отеле понимают его статус, его требования возвращаются отелю высокими прибылями, несопоставимыми с затратами на проведение этой работы, потому что такие клиенты с удовольствием тратят деньги во время проживания. Многие важные гости становятся бизнес – партнерами отелей на взаимовыгодных условиях. VIP – гости – это хорошая основа для экономической стабильности гостиницы.

Московская гостиница «Вега Измайлово» имеет многолетний опыт работы в сфере делового туризма, но чтобы оставаться конкурентными в сфере предоставления услуг, нужно усиливать свои сильные стороны, улучшать корпоративную культуру. В ходе исследования будут выяснены факторы, влияющие на качество обслуживания в гостинице «Вега Измайлово», меры по его повышению.

### **Цель и задачи исследования (слайд 3)**

Цель выпускной квалификационной работы: разработать пути повышения качества обслуживания VIP-гостей для гостиницы «Вега Измайлово» систематизируя, закрепляя и расширяя теоретические и практические знания и навыки по специальности, полученные при обучении в ГАПОУ МОК им. В. Талалихина. Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

- изучить теоретические материалы по обслуживанию VIP-гостей в гостиничном предприятии, используя литературу и интернет ресурсы,
- проанализировать организацию работы по обслуживанию VIP-клиентов на примере гостиницы «Вега Измайлово,
- провести анализ Программы лояльности и отзывов гостей на предмет предоставления сервиса по VIP- обслуживанию,
- разработать и обозначить пути повышения качества обслуживания VIP –клиентов в гостинице «Вега Измайлово.

## **Объект и предмет исследования(слайд 4)**

Объектом исследования является гостиница «Вега Измайлово» (юридическое наименование Акционерное общество туристический гостиничный комплекс «Вега») г. Москва, Измайловское шоссе, 71к3В, применяющая программу обслуживания VIP-клиентов.

Предмет исследования- процесс организации работы службы размещения, при оказании услуг VIP-гостям в гостинице.

## **Теоретические аспекты исследования(слайд 5)**

Обслуживание ВИП гостей в гостинице, помимо стандартного набора услуг, всегда включает индивидуальные предложения, подобранные с учётом личности постояльца, его профессиональной принадлежности, предпочтений и привычек.

VIP -это особо важная персона. Такими людьми являются знаменитости, выдающиеся деятели политики, культуры, искусства, спорта. К особо важным персонам относятся главы государств; президенты известных фирм; организаторы крупных мероприятий; ведущие менеджеры туристических компаний; клиенты, останавливающиеся в роскошных апартаментах и т. д. Ими могут быть также гости, приглашенные в отель высшим руководством гостиничного предприятия. Каждый отель считает за честь принять у себя известного во всем мире человека. Прием такого лица — самая лучшая реклама для отеля.

Стандарты обслуживания VIP-гостей, как и стандарты обслуживания - это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

Важными показателями качества обслуживания VIP-гостей является: трансфер, предоставление гостям просторных комнат, удобного рабочего стола, интернета в номерах, гипоаллергенные матрасы, множество дополнительных услуг и другое.

Особого внимания заслуживают VIP-гости женщины. Для таких клиентов в гостиницах организуют специальные номера, оборудованные дополнительными зеркалами, с широким ассортиментом косметических и парфюмерных принадлежностей. В номере для женщин раскладывают модные гляцевые журналы, стоят цветы. Цветовое оформление таких номеров решено в розовых, желтых, белых тонах. Не менее важно, чтобы гостя встречали с улыбками, окружали искренней заботой, проявляли по отношению к нему не холодную вежливость, а доброжелательность и симпатию. Существует большое количество знаков внимания к постоянному гостю и VIP-клиенту отеля, что позволит обслужить гостя наилучшим образом. Наиболее значительной оценкой работы станет высказывание посетителя: «Я чувствую себя в вашей гостинице как дома».

### **Общая характеристика объекта исследования: гостиничный комплекс «Вега Измайлово» (слайд 6)**

Для оценки качества обслуживания ВИП клиентов был выбран гостиничный комплекс «Вега Измайлово». Гостиница Измайлово Вега входит в состав гостиничного туристического комплекса Измайлово, состоящий из четырех гостиниц: Гостиница Измайлово Альфа; Гостиница Измайлово Бета; Гостиница Измайлово Вега; Гостиница Измайлово Гамма/Дельта.

Гостиничный комплекс «Вега Измайлово» с 2017 года- это модернизированная гостиница, поддерживающая высокие стандарты сервиса и обладающая преимуществами конференц-отеля бизнес-класса.

Гостиница предлагает гостям разместиться в стильные одноместные, двухместные номера, а также в люксы и апартаменты, которые оснащены технически, современной стильной мебелью и украшены настоящими произведениями живописи. В гостинице работают 4 ресторана – «Вега», «Старый дворик», «Измайловский двор», «Великая стена», свой лобби бар и услуги рум сервиса.

### **Основные экономические показатели гостиничного комплекса «Вега Измайлово» с 2020-2022гг. (слайд 7)**

Анализ экономических показателей гостиничного комплекса «Вега Измайлово» с 2020-2022гг. показал рост выручки практически в два раза и на конец 2022 года она составила 864882, 0 тыс. руб. Произошел рост по всем показателям прибыли. Существенный рост наблюдается по валовой прибыли и прибыли от продаж, чистая прибыль выросла в два раза и на конец анализируемого периода составила 40321,0 тыс. руб.

### **Организация обслуживания VIP-гостей в гостинице «Вега Измайлово» (слайд 8)**

Рост экономических показателей свидетельствует о высоком качестве обслуживания и работы гостиничного комплекса. Особый VIP-уровень предполагает трансфер гостя на автомобиле отеля (автомобиль представительского класса) и участие генерального директора во встрече гостя. Конкретный уровень присваивается в зависимости от статуса гостя, категории и количества бронируемых номеров, частоты его поездок в отель, а также цены. От уровня зависит и набор VIP-услуг.

К некоторым VIP –гостям прикрепляется свой персональный менеджер. В обязанности менеджера входят подготовка приезда

гостя, отслеживание и соблюдение всех требований и предпочтений, работа с райдером.

Сотрудники отеля работают через изучение инструкций, которые готовят менеджеры, работающие с VIP –гостями. Например, в требованиях могут быть 4 подушки или вегетарианский завтрак, спальное место для собаки, игровые приставки, проектор в номер, как их нужно встретить в отеле, что должно быть в номере и какой автомобиль подать в аэропорт на въезд и выезд. Все эти детали указываются в карточке гостя в CRM-системе.

VIP-обслуживание предполагает индивидуальный подход к постояльцу, часть номеров гостиницы (люксы, Президентский люкс) оборудуют особым образом для обслуживания клиентов, желающих иметь более комфортные условия проживания и готовых заплатить за них.

Регистрация VIP-гостей в гостинице осуществляется быстро. VIP-гость особой категории не подходит к стойке ресепшен и не участвует в процессе регистрации. Оформление и регистрация таких гостей производится в особом режиме: до прибытия гостя заполняются все необходимые документы. Для этого используется АСУ - автоматизированная система управления.

### **Программа лояльности для гостей ТГК «Вега» (слайд 9)**

Для VIP гостей предусмотрены различные программы лояльности: Карта VIP гостя, Карта уровня Gold, Карта уровня Platinum, Карта уровня Diamond. Программы лояльности отличаются размером скидки и набором дополнительных услуг. При этом, скидка может составлять от 30-45% на проживание. К дополнительным преимуществам относятся: начисление баллов за каждые сутки проживания, регистрация на VIP стойке с напитком на выбор, скидки в ресторанах, пользование ноутбуком и другие.

## **Мероприятия по улучшению организации обслуживания VIP – клиентов в гостинице «Вега Измайлово» (слайд 10)**

Несмотря на то, что в гостинице делается все возможное для VIP клиентов, тем не менее были выявлены слабые места. Для улучшения организации обслуживания VIP –клиентов в гостинице были предложены следующие рекомендации:

1)Провести обучение с персоналом службы приёма и размещения для подробного ознакомления с правилами деления гостей по статусу и предпочтениями для особых гостей Программы лояльности. Персонал гостиницы должен уметь выделять и понимать особенности обслуживания VIP клиентов.

2)Повышение качества обслуживания и увеличения прибыльности можно получить за счет рациональной организации резервирования номеров, ориентируясь на иностранных гостей, с учётом национальной специфики.

3)Уделять особое внимание VIP-гостям женщинам. Эти номера могут быть оснащены дополнительным зеркалом над столом, косметическим зеркалом в ванной комнате, а также в таких номерах должен быть представлен более широкий ассортимент косметических и парфюмерных аксессуаров.

4)Расширить статус «Diamond» для дополнительных категорий гостей, исходя не только из сроков пребывания в гостинице, уделив особое внимание чиновникам, корпоративным клиентам и иностранцам.

## **Основные затраты на мероприятия по повышению качества обслуживания VIP –клиентов в гостинице «Вега Измайлово» (слайд 11)**

Большинство предложенных мероприятий не требуют существенных затрат: проведение обучение с персоналом службы приёма и размещения для

подробного ознакомления с правилами деления гостей по статусу и предпочтениями для особых гостей Программы лояльности; рациональная организация резервирования номеров, с ориентацией на иностранных гостей, с учётом национальной специфики; расширение статуса «Diamond» для дополнительных категорий гостей, исходя не только из сроков пребывания в гостинице, уделив особое внимание чиновникам, корпоративным клиентам и иностранцам. Однако, мероприятия по оснащению номеров дополнительными зеркалами, парфюмерными и косметическими принадлежностями, цветами для женщин- требуют финансирования. Общая сумма затрат составит 3326230,0 руб.

Предлагается приобретение интерактивных зеркал, косметическое зеркало, косметические и парфюмерные аксессуары для женщин; цветы для женщин. Интерактивное зеркало –это решение, которое на вид ничем не отличается от обычного зеркала, но имеет одно полезное преимущество – дисплей. Выбор контента для интерактивного зеркала огромен – видеоролики, изображения, сайты, программы и игры. Зеркало может показывать комплименты или предлагать продукцию, делать фотографии, отправлять информацию на почту. Интерактивные зеркала могут давать рекомендации по макияжу, причёске, одежде и т.д. С помощью данного зеркала клиент гостиницы может вызвать горничную, попросить принести чай, кофе в номер или оказать другие услуги. В настоящее время существует несколько компаний, которые занимаются разработкой контента и производством всех комплектаций интерактивных зеркал, одной из известных в Москве является компания «Interactive Russia».

Косметические и парфюмерные аксессуары для женщин планируется приобрести итальянской фирмы В Natural (мыло, гель для душа, шампунь, кондиционер, лосьон для тела).



**Экономическая эффективность мероприятий по повышению  
качества обслуживания VIP –клиентов в гостинице «Вега Измайлово»  
(слайд 12)**

Планируется, что после проведения мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания ВИП-клиентов в гостинице «Вега Измайлово», произойдет увеличение выручки на 25,0% и она составит 1081102,0 тыс. руб. Валовая прибыль и прибыль от продаж увеличатся на 24,72% и 38,22% соответственно. Рентабельность продаж покажет свой рост в пределах 1,73% и сформируется на уровне 18,03%. Представленный расчет является прогнозируемым, результаты могут быть и выше ожиданий.

**Вывод(слайд 13)**

Предложенные рекомендации позволят повысить качество обслуживания ВИП клиентов, тем самым повлияют на конкурентоспособность и эффективность гостиницы «Вега Измайлово».

**Доклад окончен! Спасибо за внимание! (слайд 14)**