

**Выпускная квалификационная работа на тему: «Пути
повышения качества обслуживания VIP-гостей в
гостиничном предприятии г. Москвы»**

Выполнил: студентка __ курса, _____
группы, очной формы обучения

Проверил: преподаватель высшей
квалификационной категории

Актуальность темы исследования

- 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


Цель: 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.



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 исследования:** 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

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



Трансфер

Уютные комнаты

Интернет в номерах

Удобный рабочий стол

**Гипоаллергенные
матрасы**

**VIP -это особо важная
персона**

Главы государств

Знаменитости

Политики

Деятели культуры

Спортсмены

**Цветы в номерах для
женщин**

**Косметические и парфюмерные
принадлежности в номерах для
женщин**

**Дополнительные зеркала в
номерах для женщин**

**Вежливость, доброжелатель
ность**

Общая характеристика объекта исследования: гостиничный комплекс «Вега Измайлово»

02

Гостиница предлагает разместиться в стильные одноместные, двухместные номера, а также в люксы и апартаменты, которые оснащены современной стильной мебелью и украшены настоящими произведениями живописи.

01

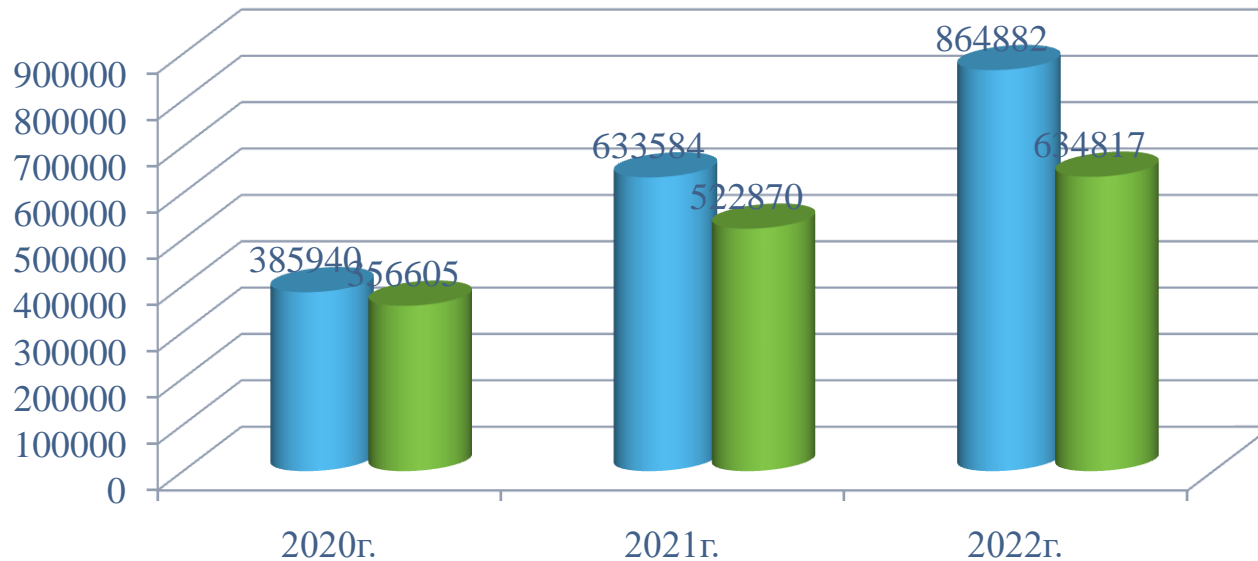
Гостиница Измайлово Вега входит в состав гостиничного туристического комплекса Измайлово, состоящий из четырех гостиниц: Гостиница Измайлово Альфа; Гостиница Измайлово Бета; Гостиница Измайлово Вега; Гостиница Измайлово Гамма/Дельта.

03

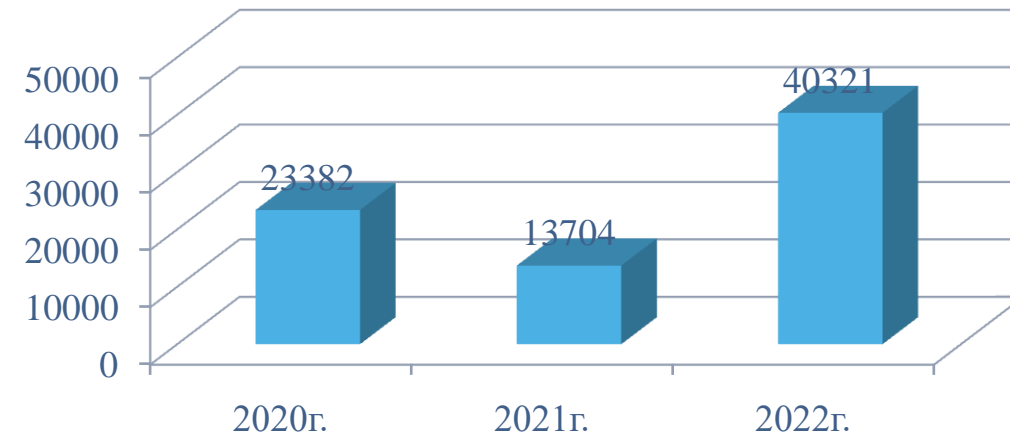
В гостинице работают 4 ресторана – «Вега», «Старый дворик», «Измайловский двор», «Великая стена», свой лобби бар и услуги рум сервиса.



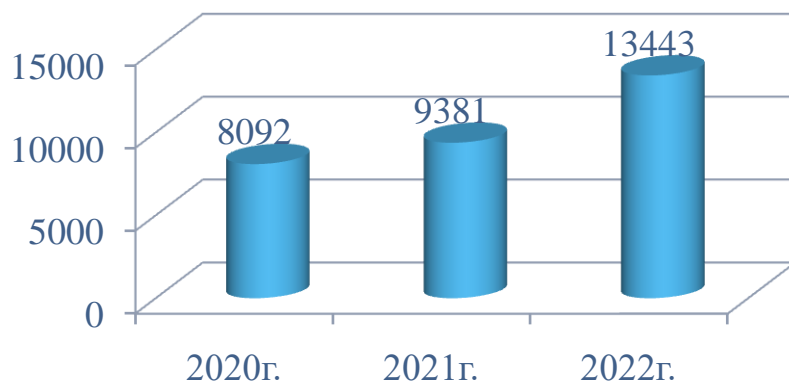
Основные экономические показатели гостиничного комплекса «Вега Измайлово» с 2020-2022гг.



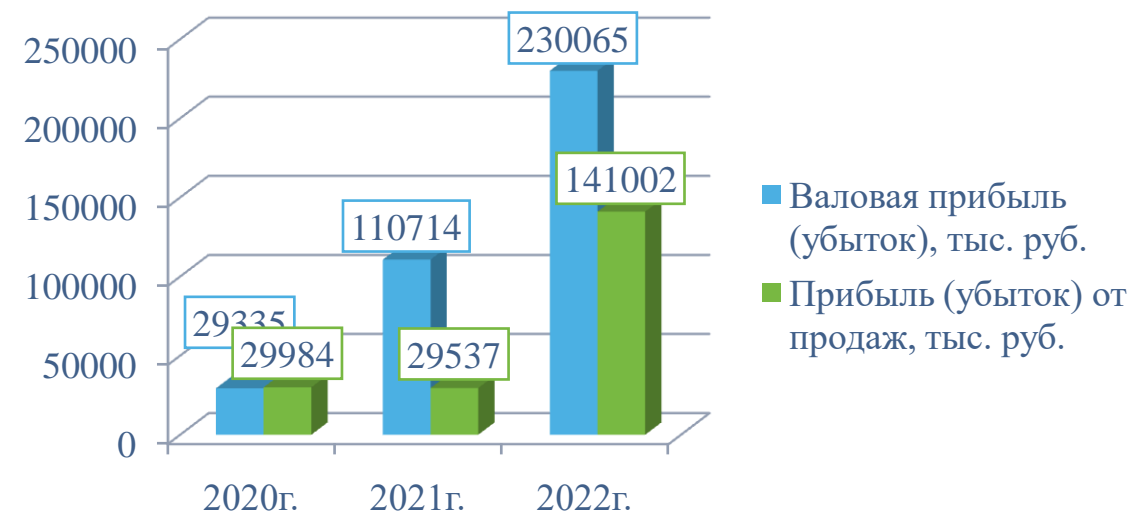
■ Выручка, тыс. руб. ■ Себестоимость продаж, тыс. руб.



■ Чистая прибыль (убыток), тыс. руб.



■ Коммерческие расходы, тыс. руб.



■ Валовая прибыль (убыток), тыс. руб.

■ Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб.

Организация обслуживания VIP-гостей в гостинице «Вега Измайлово»



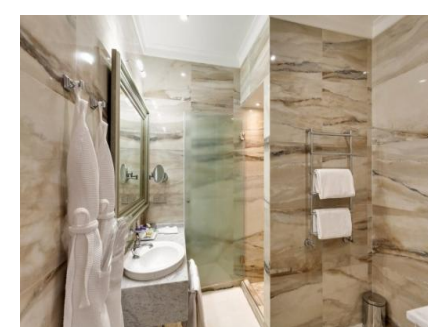
Трансфер

**Номера для VIP
клиентов**

**Спальное место для
собаки**

**Игровые
приставки**

Проектор в номер



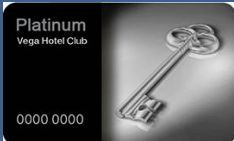
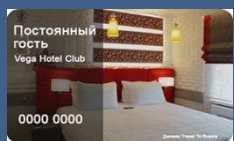
**Быстрая регистрация
заезда**

**Программа
лояльности**

**Участие генерального
директора во встрече
гостя**

**Вегетарианский
завтрак**

**Другие дополнительные
услуги**



Программа лояльности для гостей ТГК «Вега»



Карта VIP гостя	Карта уровня Gold	Карта уровня Platinum	Карта уровня Diamond
<p>Выдается при проживании от 1 до 15 дней в течение года и дает право скидки 30% на проживание.</p>	<p>Выдается при проживании от 16 до 31 дней в течение года и дает право скидки 35% на проживание</p>	<p>Выдается при проживании от 32 до 50 дней в течение года и дает право скидки 40% на проживание</p>	<p>Выдается при проживании от 51 дня в течение года и дает право скидки 45% на проживание.</p>
<p>Регистрация на VIP стойке с напитком на выбор. Начисление 100 баллов за каждые сутки проживания для обмена на услуги. Бесплатный поздний выезд до 16:00 (при наличии свободных номеров). Бесплатный ранний заезд после 02:00 (при наличии свободных номеров). Промокод на скидку от партнера (аренда самоката или другая сезонная услуга).</p>	<p>Регистрация на VIP стойке с напитком на выбор. Начисление 150 баллов за каждые сутки проживания для обмена на услуги. Комплимент при заезде. Бесплатный поздний выезд до 16:00 (при наличии свободных номеров). Бесплатный ранний заезд после 02:00 (при наличии свободных номеров). Промокод на скидку от партнера (аренда самоката или другая сезонная услуга). Подарок от партнера (экскурсионно-развлекательная услуга в Москве) при проживании от 5 ночей.</p>	<p>Регистрация на VIP стойке с напитком на выбор. Начисление 200 баллов за каждые сутки проживания для обмена на услуги. Комплимент при заезде. Пользование ноутбуком без депозита/ Приставка в номере Апартаменты Смарт. Бесплатный поздний выезд до 16:00 (при наличии свободных номеров). Бесплатный ранний заезд после 02:00 (при наличии свободных номеров). Промокод на скидку от партнера (аренда самоката или другая сезонная услуга). Скидка в размере 15% на горячие напитки в лобби-баре и 10% на основное меню ресторана «Гуси-Лебеди». Скидка 10% в ресторане «Гуси-Лебеди» не суммируется с картой гостя программы лояльности «Гуси-Лебеди». Подарок от партнера (экскурсионно-развлекательная услуга в Москве) при проживании от 3 ночей. Украшение номера шарами при проживании от 3 ночей (по запросу гостей).</p>	<p>Регистрация на VIP стойке с напитком на выбор. Начисление 250 баллов за каждые сутки проживания для обмена на услуги. Комплимент при заезде. Пользование ноутбуком без депозита/ Приставка в номере Апартаменты Смарт. Бесплатный поздний выезд до 16:00 (при наличии свободных номеров). Бесплатный ранний заезд после 02:00 (при наличии свободных номеров). Промокод на скидку от партнера (аренда самоката или другая сезонная услуга). Скидка в размере 15% на горячие напитки в лобби-баре и 10% на основное меню ресторана «Гуси-Лебеди». Скидка 10% в ресторане «Гуси-Лебеди» не суммируется с картой гостя программы лояльности «Гуси-Лебеди». Подарок от партнера (экскурсионно-развлекательная услуга в Москве) при проживании от 3 ночей. Украшение номера шарами при проживании от 3 ночей (по запросу гостей).</p>

Мероприятия по улучшению организации обслуживания VIP –клиентов в гостинице «Вега Измайлово»

01

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 должен уметь выделять и понимать особенности обслуживания VIP клиентов.

02

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

03

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.

04

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



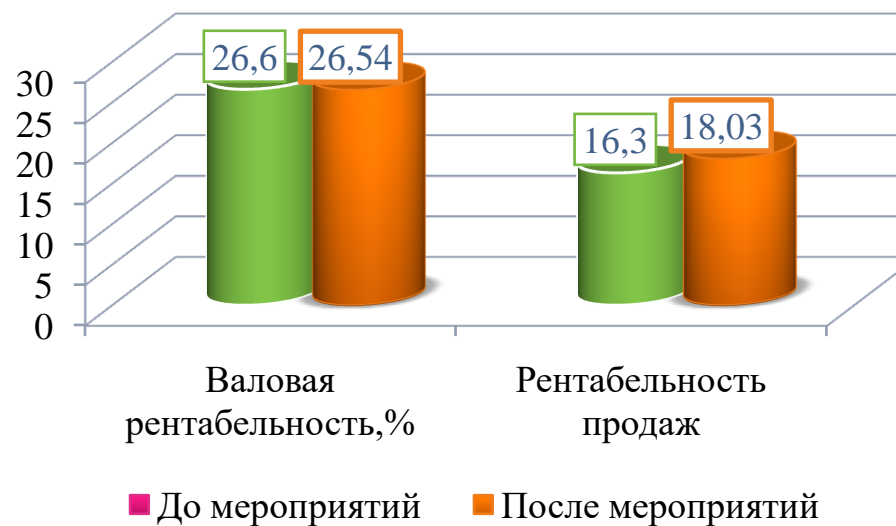
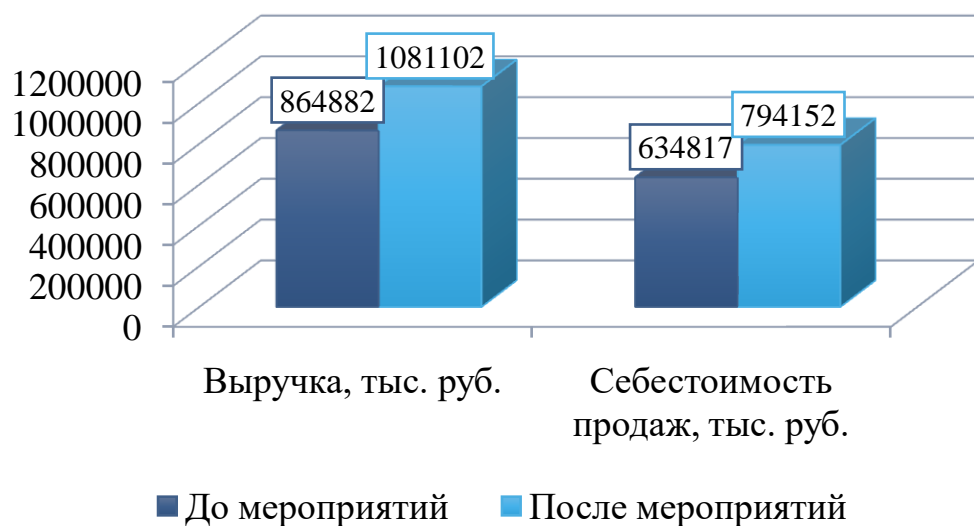
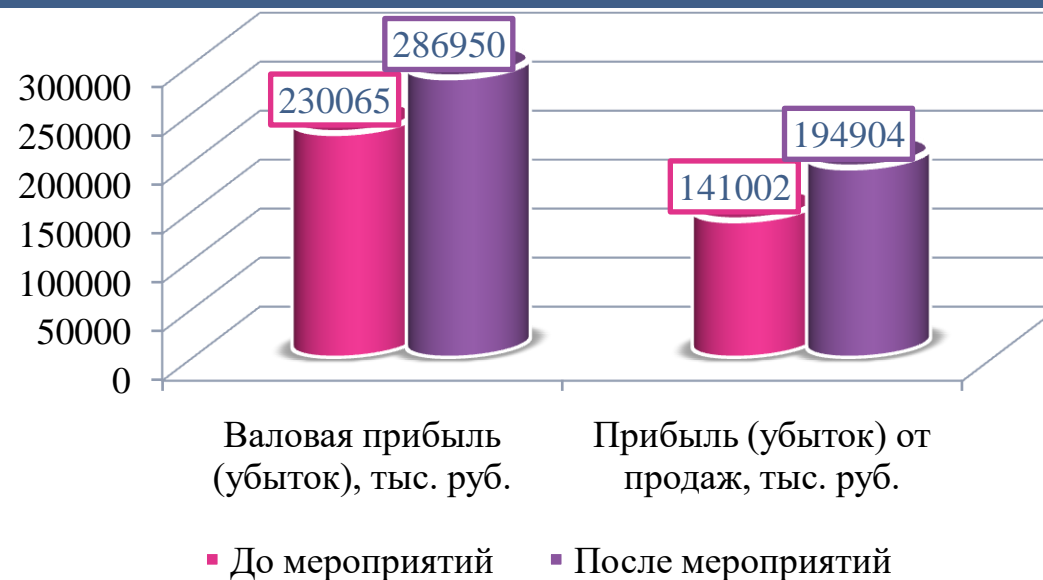
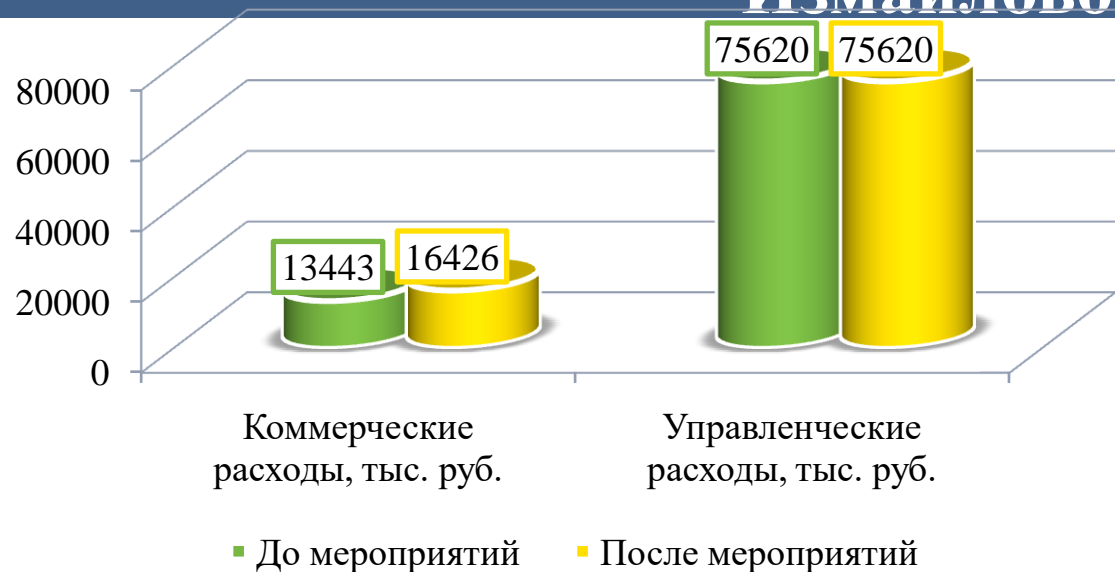
Основные затраты на мероприятия по повышению качества обслуживания VIP –клиентов в гостинице «Вега Измайлово»

Таблица 1- Мероприятия по повышению качества обслуживания VIP-клиентов гостиницы «Вега Измайлово» требующие финансирования

№ п/п	Наименования	Описание	Кол-во, ед.	Цена, руб.	Стоимость, руб.
1	Дополнительное зеркало над столом	Интерактивное зеркало DEDAL MIRROR 32	1	280000,0	280000,0
		Интерактивное зеркало DEDAL MIRROR 75	1	2450000,0	2450000,0
		Интерактивное зеркало DEDAL SIRCLE MIRROR	1	230000,0	230000,0
2	Косметическое зеркало в ванной комнате	К-1004 Зеркало с LED-подсветкой, 3-х кратным увеличением	1	23450,0	23450,0
3	Косметические и парфюмерные аксессуары для женщин	Набор итальянской фирмы В Natural (мыло, гель для душа, шампунь, кондиционер, лосьон для тела)	365	203,65	75000,0
4	Цветы для женщин	букет	365	1500	547500,0
5	Итого	-	-	-	3326230,0



Экономическая эффективность мероприятий по повышению качества обслуживания VIP –клиентов в гостинице «Вега Измайлово»



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



Спасибо за внимание!



Апартамент Смарт

Площадь номера: 43 м².

Апартамент Смарт, выполненный в урбанистическом стиле и в серо-черной цветовой гамме с яркими красными акцентами, станет полноценной заменой дома в длительной поездке для вас и вашей семьи.

В вашем распоряжении: просторная прихожая, гостиная, спальня, зона для отдыха, оборудованная кухня, большая ванная комната с современной душевой и ванной.

Этот тип номеров будет идеальным решением для семей и компаний друзей, подойдет для тех, кому важно находиться рядом со своими близкими.

При необходимости возможно объединить апартамент с расположенным рядом стандартным номером для увеличения общей площади и количества проживающих гостей.

Расположение: 24 и 27 этажи

от **9 440** рублей



Президентский люкс

Площадь номера: 113 м².

Президентский Люкс оформлен в классических, сдержанных тонах. Высокие потолки и большие панорамные окна делают этот номер идеальным для ценителей роскошных и просторных интерьеров, а наличие собственного кабинета, гостиной, кухни, гардеробной, камина и сауны только подчеркнет Ваш высокий статус и индивидуальность.

Номер расположен на представительском этаже, доступ к которому организован особым образом, позволяющим наслаждаться уединенным отдыхом или, находясь в деловой поездке, работать и принимать гостей в приватной обстановке и без суеты.

Расположение: 4 этаж

от **16 000** рублей



Люкс VIP

Площадь номера: 56 м².

Просторный номер с джакузи и барной стойкой, выполненный в классическом стиле располагаются на отдельном этаже с собственной входной группой, что обеспечивает приватность и быстрый беспрепятственный доступ. Отдельная lounge зона с чаем, кофе и бутилированной водой, а также профессиональный консьерж-сервис являются неотъемлемой частью номеров категории Люкс.

Бесприкрытый вариант, если вы хотите эффектно провести время, погружившись в атмосферу роскоши.

Расположение: 4 этаж

от **11 600** рублей