**Уважаемый председатель, уважаемые члены аттестационной комиссии. Вашему вниманию предлагается выпускная квалификационная работа на тему: «Совершенствование организации обслуживания гостей по программе «Бизнес-Тайм» в гостинице «Невский Берег**» (слайд 1)

Актуальность темы данного исследования обусловлена тем, что в настоящее время гостиничные услуги для бизнес-клиентов развиваются высокими темпами, особенно в Санкт-Петербурге. На слайде представлены бизнес-услуги ближайших гостиниц. (слайд2 )

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сравнительный анализ гостиничных услуг гостиниц**  **( в радиусе до 0.5км от гостиницы «Невский берег»)** | | | | | | |
| **Гостиница**  **Адрес** | **Услуги для бизнеса** | | **Расстояние**  **от гостиницы «Невский берег»** | | **Предложения**  **для бизнес-клиентов**  **Программа**  **/отдельные предложения** | |
| **Невский Берег 93** - Невский пр., 93. | Выдаются счета  Индивидуальная регистрация заезда/отъезда  Услуги консьержа  Хранение багажа  Услуги по продаже билетов  Экскурсионное бюро  Ускоренная регистрация заезда/отъезда  Круглосуточная стойка регистрации  Услуга «звонок-будильник» | | 94 м | | + /+ | |
| **Lotman Boutique Hotel** - Невский пр., 120. | Факс/ксерокопирование  Индивидуальная регистрация заезда/отъезда  Услуги консьержа  Хранение багажа  Экскурсионное бюро  Круглосуточная стойка регистрации  Услуга «звонок-будильник» | | 210 м | | -/+ | |
| **Travelto** - Невский пр., 91. | | Выдаются счета  Индивидуальная регистрация заезда/отъезда  Хранение багажа  Экскурсионное бюро | | 49 м | | -/+ |
| **Avent Inn Nevsky -** 87/2, Невский пр. | | Услуга «звонок-будильник»  Услуга «звонок-будильник» / будильник  Выдаются счета  Ускоренная регистрация заезда/отъезда  Круглосуточная стойка регистрации | | 220 м | | -/+ |
| **Tulikov House -** Невский пр., 128, квартира 45. | | Выдаются счета | | 110 м | | -/+ |
| **Август** - Гончарная ул., 9. | | Индивидуальная регистрация заезда/отъезда  Факс/ксерокопирование  Ускоренная регистрация заезда/отъезда  Круглосуточная стойка регистрации  Выдаются счета | | 350 м | | -/+ |
| **Центр Отель -** Невский пр., 120. | | Факс/ксерокопирование | | 220 м | | -/+ |

**Целью** работы является обновление пакетных предложений по программе обслуживания гостей «Бизнес-тайм» в гостинице «Невский берег».

**Задачи:**

1. Определить теоретические основы дополнительных услуг предприятий размещения:
2. Дать общую характеристику гостинице «Невский берег»;
3. Разработать (обновить) предложения к программе «Бизнес-тайм» и оценить его эффективность.

**Объект исследования** - гостиница «Невский берег»

**Предмет исследования** – совершенствование организации обслуживания гостей по программе «Бизнес-тайм». (слайд 3)

В исследовании были использованы такие **методы** как, метод опроса, метод срؚؚавнؚؚительнؚؚого анؚؚализа, метод наблюдения, методы неформализованного интервью.

**В ходе теоретико-экспериментального исследования** проблемы проанализированы теоретические основы дополнительных услуг в составе гостиничного продукта в условиях действующего законодательства, изучены потребности бизнес-клиентов в дополнительных услугах, рассчитана стоимость пакетного предложения по программе «Бизнес-тайм»по прейскуранту и его оптимальную цену в обновленном пакетном предложении.

**Практическая значимость работы** состоит в том, что выводы, полученные на основе анализа проблемы, а также реализация предложений могут способствовать совершенствованию организации обслуживания по программе «Бизнес-тайм» гостиницы «Невский берег»

**Рабочая гипотеза сформирована из практического опыта**, полученного методом неформализованного интервью с гостями и сотрудниками службы бронирования. Бизнес-клиенты из России, которые приезжают с деловыми целями поездки в Санкт-Петербург, нуждаются в двухдневном пакетном предложении, так как по статистике среди гостей гостиницы «Невский берег» преобладают «командировочные» с бронированием на двое суток. Именно двухдневный пакет может быть внедрен в оборот услуг уже в 2021 году. (слайд 4)

**Гостиничные услуги** – «комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами .

**Представленная работа выполнена на примере гостиницы «Невский берег», которая соответствует по классификации уровню «3 звезды».** Для понимания инфраструктуры и услуг гостиницы следует ориентироваться на Положение о классификации гостиниц (Постановление Правительства РФ №1860 от 18 ноября 2020 года). Требования к гостиницам обозначены в приложении №4, по номерному фонду - в приложении №1, требования по персоналу – в приложении №6. (слайд 5)

**Гостиничный продукт** – совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способных удовлетворять их потребности.

**Дополнительные гостиничные услуги (продукты)** - это услуги, придающие основному продукту дополнительную выгоду и помогающие отличить данный продукт от продуктов, конкурирующих компаний. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям категории гостиницы.

**Программа «Бизнес-тайм» – востребованное пакетное предложение.**

Первоначально пакетные предлжения формировались для китайских бизнесменов. В гостинице «Невский берег» значительную долю составляют бизнесмены из КНР. Для успешного реагирования в индустрии гостеприимства в современной России разрабатываются различные проекты. Проект China Friendly («Дружественный Китаю») — это программа, призванная создать комфортную среду пребывания для китайских туристов, и направленная на продвижение российского турпродукта на международном рынке, содействие привлечению клиентов и увеличению доходов турбизнеса.

*Из-за карантина разработка предложений для туристов из КНР была переориентирована на бизнесменов из России. (Слайд 6, 7)*

**Местоположение способствует притоку гостей, которые приезжают в Санкт-Петербург на деловые встречи., рядом находится Московский вокзал.**

В гостинице «Невский берег» гости смогут подобрать номер по любой категории: стандарт, полулюкс, люкс, апартаменты. Это подтверждает высокий **рейтинг гостиницы 9.00** (слайд 8).

Номерной фонд гостиницы насчитывает 49 номеров. Все номера отеля представлены в пастельных тонах, во всех номерах имеется ковровое покрытие, в ванной комнате есть полный комплект современной сантехники и набор гигиенических средств. Номера оснащены комфортным спальным местом, которое подойдет для любого проживающего, техникой, кабельным телевидением (слайд 9).

**Комнаты «Люкс**» - выполнены в индивидуальной цветовой гамме и располагаются в тихом и уютном уголке с окнами, выходящими во двор. Каждая комната имеет свое пространство для работы и отдыха. Как и в остальных комнатах, в комнате «Люкс» есть все необходимое для проживания: кондиционер, фен, холодильник, душ, тапочки, интернет и телевидение, халат, сейф для хранения ценных вещей, чайный набор, ванна, сауна и джакузи. Площадь такой комнаты – 24-35 м². (3358 рублей – одноместное размещение)

**Комната «Представительский люкс»** - уютные и исторические комнаты с одной большой кроватью. Комната разделена на две зоны: спальная и гостиная. Окна выходят на Невский проспект. В каждой комнате имеется: холодильник, телевизор, кондиционер, тумбочка, стулья, шкаф, тумба для багажа, журнальный столик, диван, сейф и Wi-Fi. В ванной есть все необходимые косметические принадлежности, фен, ванна, туалет, раковина, набор полотенец, тапочки, халат. В одной из комнат представлено историческое пианино. Это предает комнате более уютную атмосферу. Площадь такой комнаты - 43 м².

**В каждой комнате находится сейф. В** гостиницах различают разные виды сейфов.

Депозитные ячейки (сейфы) – один из способов хранения мелких ценных вещей. Депозитные ячейки находятся в специальном помещении – сейфовой комнате зоны службы приема и размещения отеля. Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается клиенту. Открыть ячейку возможно только при наличии обоих ключей, т. е. в присутствии гостя и сотрудника отеля.

Индивидуальные электронные сейфы в гостевых комнатах. Они имеют ряд преимуществ перед депозитными ячейками:

- депозитные ячейки обычно слишком малы для таких вещей, как фотоаппараты, ноутбуки, видеокамеры и т. д.;

- нет необходимости брать депозит (залог) за ключ, как при использовании депозитной ячейки, соблюдать ряд формальностей и оформлять необходимые документы;

- индивидуальные электронные сейфы позволяют гостям самим хранить свои ценности; не ждать в очереди, чтобы сдать или получить ценности в час пик;

- во время массового отъезда или регистрации, отвлекая тем самым персонал. Электронный сейф в номере доступен гостю 24 часа в сутки;

- отсутствие ключа повышает безопасность. Гости используют собственный код, который могут менять в любое время.

**Питание в гостинице составляет неотъемлемую часть для проживающих на территории отеля.**

В ресторане отеля «Невский берег» каждое утро с 7:30 до 10:30 для гостей сервируют завтрак в стиле «шведский стол», стоимость завтрака 450 рублей с человека, в обед можно заказать бизнес-ланч, стоимость обеда - 550 рублей с человека, стоимость ужина - 660 рублей с человека.

**В отеле «Невский берег» гости могут воспользоваться услугами прачечной,** погладить и почистить свои вещи, произвести мелкий ремонт одежды. У гостиницы имеется договор с прачечной на профессиональную стирку и чистку белья.

**Экскурсионное бюро гостиницы** устанавливает номенклатуру предоставляемых услуг, связи с транспортными организациями, театрами, концертными залами, кинотеатрами, стадионами, цирками, музеями, картинными галереями, выставками, заповедниками, договаривается об их посещении экскурсантами индивидуально или группами. Заявки фиксируются в специальном журнале. Запись ведется по датам проведения экскурсий. Наибольшей популярностью пользуются экскурсии по ночному Петербургу, однодневные автобусные экскурсии в Царское Село, в город военно-морской славы Кронштадт, Петергоф. (слайд 10)

**Конференц-зал и бизнес-комната** – самые востребованные дополнительные услуги.

**Трансфер от аэропорта/вокзала.**

Эта услуга поможет гостю без потери времени добраться до отеля в комфортных условиях и с профессиональным водителем. Услугу можно заказать за несколько дней до приезда в гостиницу и состоит:

- встреча клиента с табличкой с именем, названием гостиницы;

- ожидание приезжего, в случае задержки рейса;

- приезд в отель, помощь в размещении, если требуется.

Перевозка может быть индивидуальной или групповой.

Представитель отеля встречает гостя с табличкой, помогает донести и уложить багаж, с комфортом довезет до дверей гостиницы. Пассажир сам выбирает автомобиль и самостоятельно планирует поездку. Можно поехать в отель или посмотреть новые места, достопримечательности. Подходит для гостей, которые приехали не только на деловую встречу или в командировку, но и изучить город. Такой вид транспортной перевозки предполагает встречу группы людей. Придется ждать всех пассажиров, и транспорт едет по назначенному маршруту, доставляя каждого гостя в нужное место. Как правило, этот вид перевозки дешевле индивидуального.

(слайд 11)

*Таким образом, инфраструктура гостиницы, разнообразие ассортимента услуг гостиницы «Невский берег» позволяет формировать пакеты предложений для бизнес-клиентов.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Для изучения потребностей в дополнительных услугах у бизнес-клиентов были проанализированы отзывы на сайте гостиницы за период весны 2019- весны 2020 гг.(64 отзыва, среди которых 13 иностранцев)**

Среди отзывов иностранцев: фины-2, китайцы-2, японцы-2, англичане-4.

По 1 отзыву у гостей из Германии, Португалии, Швеции.

Большинство отзывов, как среди россиян, так и иностранцев положительны.

Наиболее часто в положительном ключе отмечены:

- гостеприимство работников гостиницы -18

- близость к памятникам архитектуры -11

- чистота номеров-15

- питание -14

4 отзыва иностранцев с критическими замечаниями (медленное реагирование горничной на просьбу о замене белья; неуютно в коридоре; отсутствие лифта, хотя отмечена помощь с чемоданами при вселении). *Замечания по наличию качества обслуживания по программе «Бизнес-тайм» не встречается в просмотренных отзывах.*

**Из практики предоставления услуг для бизнес-клиентов в гостинице «Невский берег» наибольшей популярностью пользуются: проживание в номерах категории «Люкс» по специальной цене, шведский стол утром, ранний заезд, аренда малого конференц-зала (переговорной) с комплектом оргтехники на два часа днем, услуги спортзала, трансфер от гостиницы по городу, экскурсии по Ночному Петербургу с разведением мостов.**

**В настоящее время в гостинице существует набор услуг в программе «Бизнес-тайм» и клиент сам выбирает «необходимые опции». (слайд 12 )**

- специальная цена;

- приоритетная регистрация заезда / отъезд;

- ранний заезд (при наличии);

- ранний заезд (при наличии);

- Wi-Fi на всей территории отеля;

- бесплатный завтрак «Шведский стол» на протяжении всего пребывания;

- бесплатная камера хранения багажа;

- бесплатная стоянка автомобиля под запрос при наличии;

- отчетные документы для бухгалтерии;

- услуги аренды конференц-зала/ переговорной по цене 850 руб/час.

- специальное обслуживание от кофе-брейков до официальных банкетов;

- Предоставление услуг переводчиков;

- WI-FI - интернет;

- Телефонная связь;

Оборудование для проведения конференций:

**Предложения по совершенствованию организации гостей по программе гостей по программе «Business Time» на основе заявок:**

Предлагаю пример двухдневного пакета «Бизнес-тайм» для одного бизнесмена с ранним заездом с понедельника по пятницу. (слайд 13)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Услуга | Стоимость по прейскуранту (рублей) | Стоимость в пакетном предложении (рублей) |
| 1 | 2 | 3 |
| Проживание в номерах категории «Люкс» (2 суток) | 3358 + 3358 | 6 716 |
| Шведский стол (завтрак) | 450 + 450 | 0 |
| Ранний заезд (заселение до 14 часов) | Стоимость половины суток – 1679 рублей | 0 |
| Аренда переговорной с комплектом оборудования (2 часа днем) | 1600 | 1 600 |
| Трансфер по городу на автомобиле бизнес класса (4 часа в период проживания) | 4 000 рублей | 3 200 |
| Экскурсия «Ночной Петербург» | 1 500 рублей | 1 200 |
|  | 16 395 | 12 716 |

Скидка в пакетном предложении получилась в пределах 23 %.

Стратегическими направлениями работы гостиницы «Невский берег» по программе «Бизнес-тайм» представлены в таблице 2.7.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Меропри ятия | Модерниза ция сайта | Создание  аккаунта в социальной сети VKontakte | Усовершенствование услуг для прохождения сертификации по программе China Friendly | | |
| Перевода текстов на китайский язык | Закупка  адаптеров | Адаптированное меню |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Затраты | 18 400 р. | 12 500 р. | 11 400 р. | 13 142 р. | 131 000 р. |
| Итог | 186 442 р. | | | | |

После внесения данных корректировок следует прохождение сертификации и вступление в программу «China Friendly».

Предложен оптимальный пакет для одного бизнесмена на 2 дня (обновленный пакет по программе «Бизнес-тайм» от гостиницы «Невский берег»). Для сохранения конкурентоспособности гостинице «Невский берег» необходимо расширять спектр дополнительных услуг поддерживать высокий уровень организации обслуживания гостей по программе »Бизнес - тайм». Это обусловлено вызовами и направлениями развития современного российского общества с учетом Санкт-Петербурга как столичного города.

Доклад окончен. Спасибо за внимание!