

Тема выпускной квалификационной работы: Создание службы консьержей в целях обеспечения высокого качества обслуживания (на примере санатория «Машук Аква-Терм»)

Автор ВКР: Дмоховская Вероника Евгеньевна

Научный руководитель: Старший преподаватель СПО кафедры туризма и гостиничного сервиса ИИЯМТ А.С. Давиденко

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что из-за ускоренного темпа развития гостиничного бизнеса, как во всем мире, так и в Российской Федерации, одной из главных задач становится изучение качества обслуживания VIP-гостей. Работа с VIP-клиентами является основой экономической устойчивости гостиничных предприятий. Согласно пропорции Парето около 20% обслуживаемого контингента гостиничного предприятия приносят её владельцам до 80% прибыли и, именно эти 20% и являются VIP-гостями. Поэтому успех и процветание предприятий во многом зависит от качества и организации обслуживания данной категории гостей.

Анализ происходящих изменений в данной сфере показывает, что, несмотря на то, что многие гостиницы предоставляют обслуживание для высокопоставленных гостей, качество обслуживания VIP-клиентов и разнообразие услуг в гостиничных предприятиях на сегодняшний день удовлетворяются не в полной степени. Это связано с тем, что потребности и требования VIP-клиентов постоянно вырастают, поскольку работая в режиме ограниченного времени, гость хочет получить разнообразные услуги в одном предприятии, но предприятия не всегда могут оказать требуемые услуги.

В связи с этим, возникает потребность в поиске новых методов и подходов к решению вопросов, направленных на удовлетворение разнообразных потребностей VIP-гостей. Неотъемлемым звеном в этом важном процессе и является на сегодняшний день служба консьержей, ответственной задачей которой является создание репутации предприятия высокого качества обслуживания и развитие продукта и услуг в точном соответствии с требованиями VIP-гостей.

Цель данной работы – организация создания службы консьержей в санатории «Машук Аква-Терм» и разработка пакета дополнительных услуг для обслуживания VIP-гостей

Основные задачи:

1. Раскрыть ключевые понятия гостиничной деятельности.
2. Изучить историю создания ассоциации международного союза консьержей «Золотые ключи».
3. Дать общую характеристику санаторию «Машук Аква-Терм»;
4. Изучить требования к качеству обслуживания VIP-гостей и проанализировать стандарт их обслуживания.
5. Разработать мероприятия по организации создания службы консьержей в санатории «Машук Аква-Терм».
6. Разработать пакет дополнительных услуг для обслуживания VIP-гостей.

Теоретическая значимость заключается в обобщении и систематизации знаний в области обслуживания VIP-гостей службой консьержей, выявлении и формировании факторов, способствующих совершенствованию качества обслуживания VIP-гостей.

Практическая значимость состоит в том, что разработанные предложения и рекомендации позволят санаторию «Машук Аква-Терм» способствовать повышению эффективности работы предприятия путем улучшения качества обслуживания VIP-гостей через службу консьержей.

Результаты исследования:

1. На основе проведенного исследования, изучив теоретические аспекты функционирования гостиничной индустрии и специфику организации обслуживания гостей, мы раскрыли основные понятия гостиничной деятельности, определили особенности гостиничного продукта и выявили основные элементы, влияющие на качество гостиничных услуг.
2. Ознакомившись с историей создания ассоциации международного союза консьержей «Золотые ключи» и изучив организацию

службы консьержей, мы узнали, что данная служба занимает важное место в структуре эффективности работы гостиничного предприятия, так как ее основные цели и стратегии работы направлены на предоставление гостям самого высокого качества услуг, сохранение имиджа гостиницы, а также увеличение процента занятости гостиницы.

3. В ходе исследования, мы дали характеристику санаторно-курортному предприятию «Машук Аква-Терм». Изучив структуру санатория, мы раскрыли его организационно-правовую форму, номерной фонд, а также дали характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия. Кроме того, проанализировав услуги и имеющиеся лечебные программы, предоставляемые санаторием, мы определили полный перечень основных и дополнительных услуг.

4. В ходе нашего исследования мы проанализировали роль и значение VIP-гостей в работе гостиничных предприятий, определили правила общения персонала с данной категорией гостей, преимущества разработки системы лояльности и особенности стандартов качественного обслуживания VIP-гостей.

5. Мы разработали мероприятия по организации создания службы консьержей для обеспечения высокого качества обслуживания VIP-гостей. Для этого, мы разработали состав, обязанности, качества и форму сотрудников службы консьержей, определили начальный капитал и основные расходы, направленные на организацию рабочего места консьержей, техническое обеспечение службы и разработку сайта для привлечения VIP-гостей и партнеров. Кроме того, мы разработали широкий пакет дополнительных услуг для обслуживания VIP-гостей и систему лояльности, чтобы стимулировать VIP-гостей на использование услуг службы консьержей в следующий раз.

Таким образом, основным плюсом создания службы консьержей является развитие и продвижение предприятия, что эффективно повлияет на

потребительское поведение клиента, покупающего гостиничную услугу. Это позволит санаторно-курортному комплексу «Машук Аква-Терм» повысить качество обслуживания, а вместе с ним и лояльность клиентов, что в результате способствует увеличению продаж.