

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Колледж «Синергия»

Департамент Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА – ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

НА ТЕМУ: Технология работы с жалобами гостей на примере Отель "Санкт-Петербург"

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

ФИО обучающегося: _____

Группа: _____

ФИО Руководителя: _____



Цель и задачи

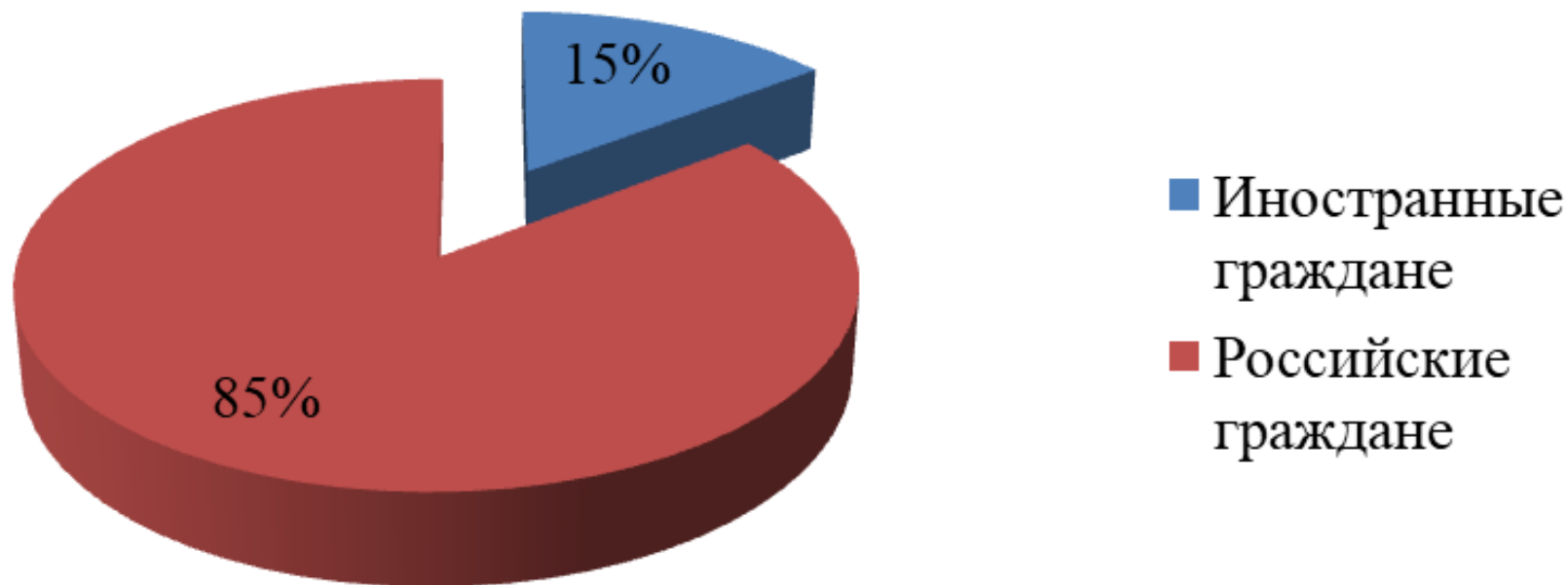
Целью данной работы является разработать меры по совершенствованию работы с жалобами гостей в отеле «Санкт-Петербург».

Исходя из поставленной цели, в рамках данной работы, предполагается решение следующих **задач**:

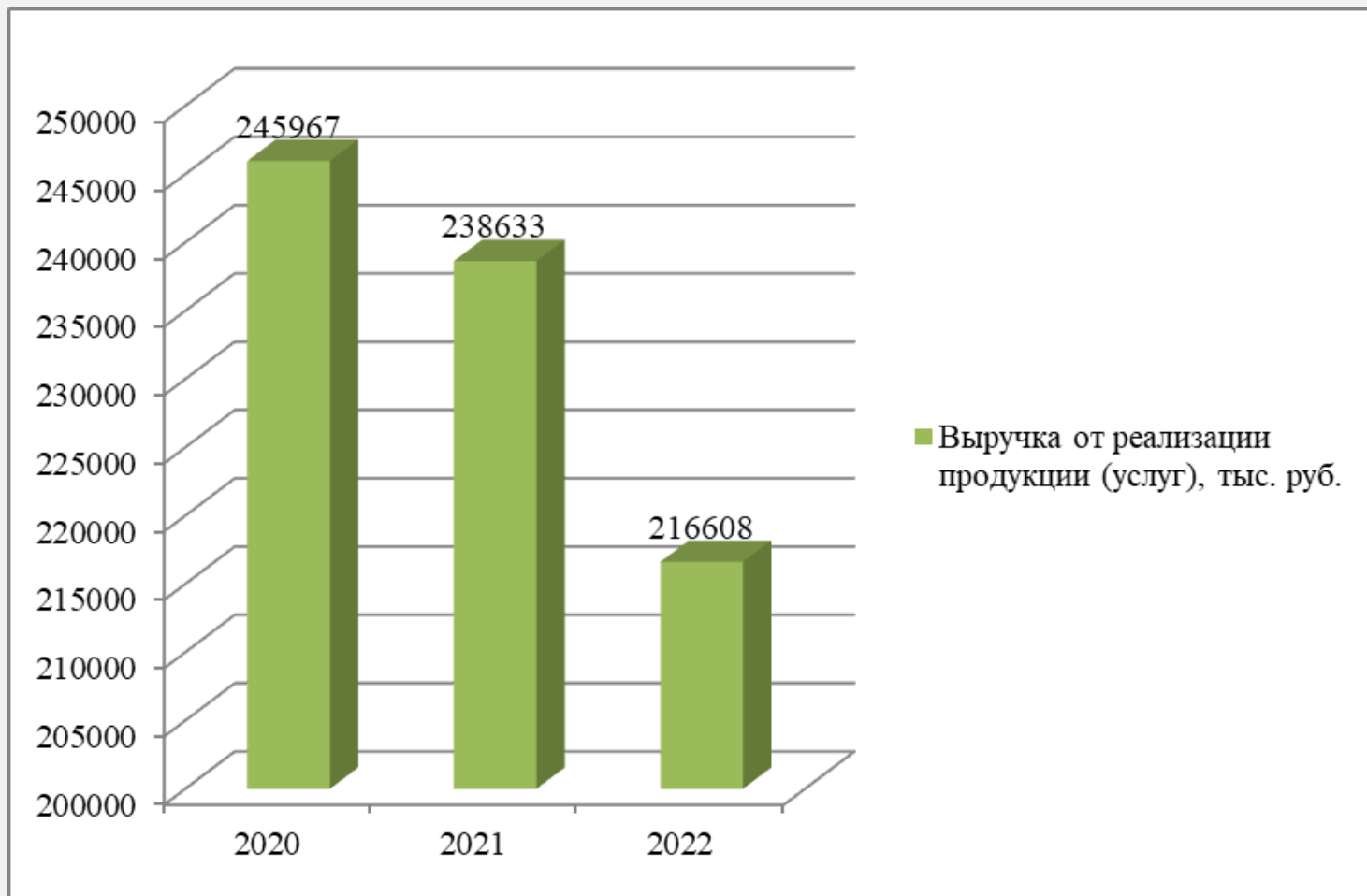
- изучить понятие и сущность претензионной работы;
- выделить формы претензий и жалоб;
- рассмотреть работу с жалобами в индустрии гостеприимства;
- представить общую характеристику отеля «Санкт-Петербург»;
- исследовать претензионную работу и работу с жалобами клиентов отеля «Санкт-Петербург»;
- оценить эффективность претензионной работы и работы с жалобами клиентов в отеле «Санкт-Петербург»;
- разработать меры по совершенствованию работы с жалобами гостей в отеле «Санкт-Петербург»;
- оценить эффективность предложенных мероприятий.



Основные потребители услуг отеля «Санкт Петербург» в 2022 году по группам клиентов

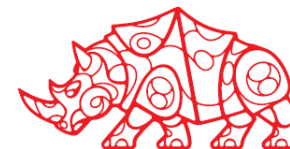


Динамика товарооборота отеля «Санкт Петербург»

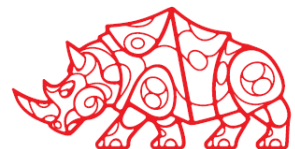
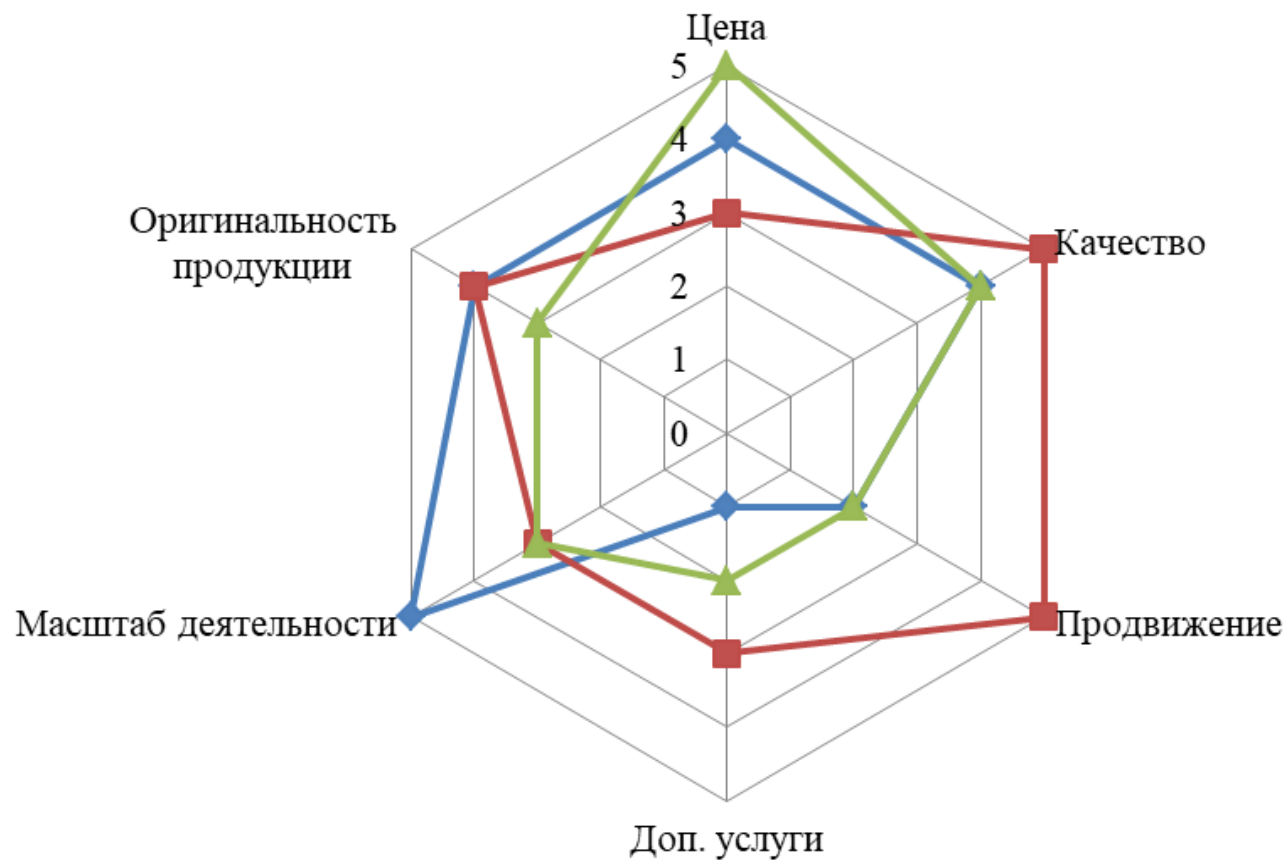


Результаты исследования качества обслуживания в отеле

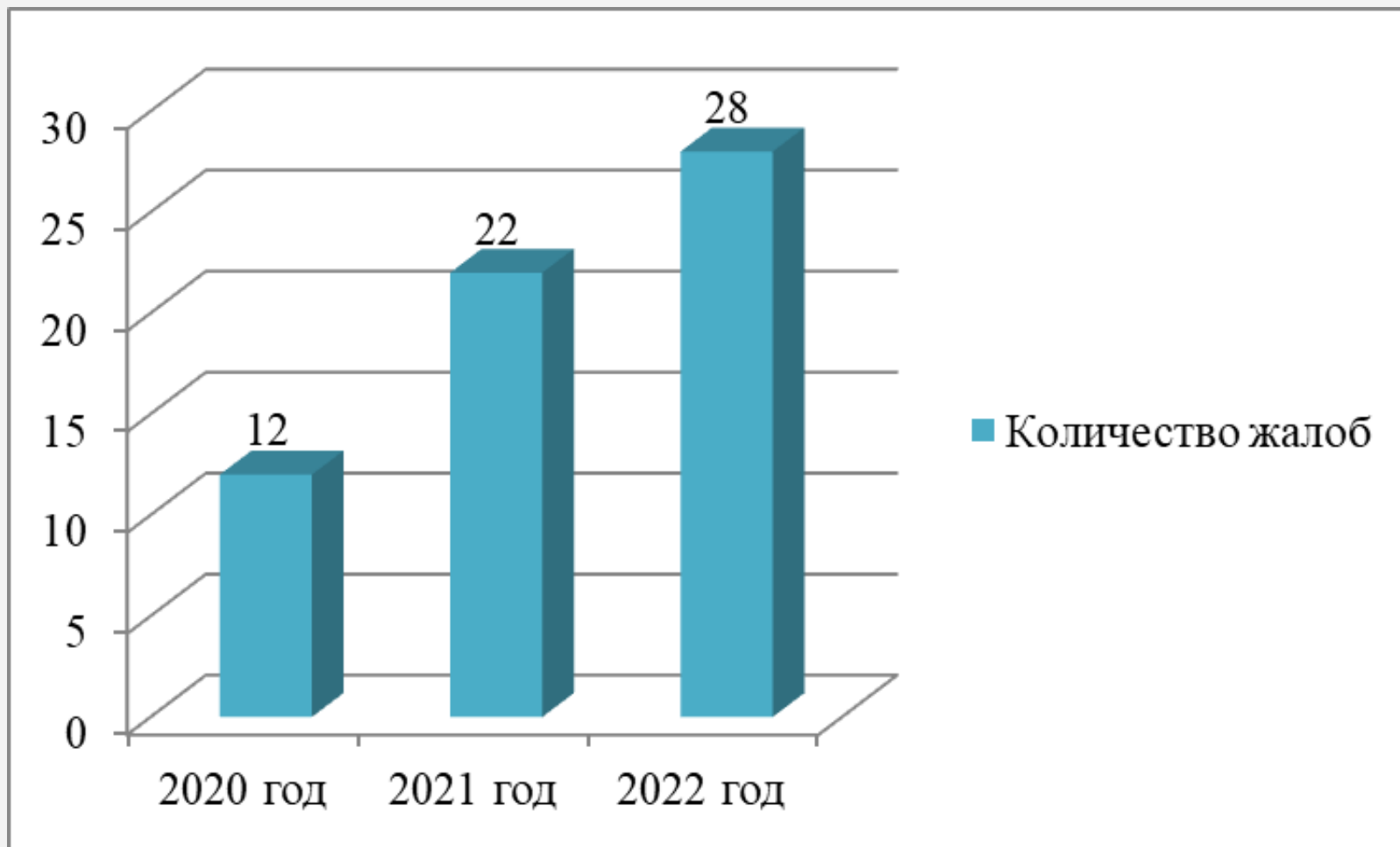
Анкетные вопросы	Результаты, макс. 5 баллов					
	Нояб.	Дек.	Янв.	Февр.	Март.	Итого
Проведение интервью	46	38	40	35	1	222
Время регистрации	4	3	3	4	4	4
Забота о госте	3	4	4	4	4	4
Приветствие гостя	3	3	3	3	3	3
Чистота номера	5	5	4	5	5	5
Качество еды	4	5	4	4	4	4
Состояние отеля	5	4	5	5	5	5
Время обслуживания	4	3	4	3	3	3
Удовлетворение от общей работы отеля	4	3	4	5	5	4
Буду рекомендовать	5	4	4	4	3	4



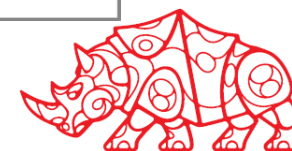
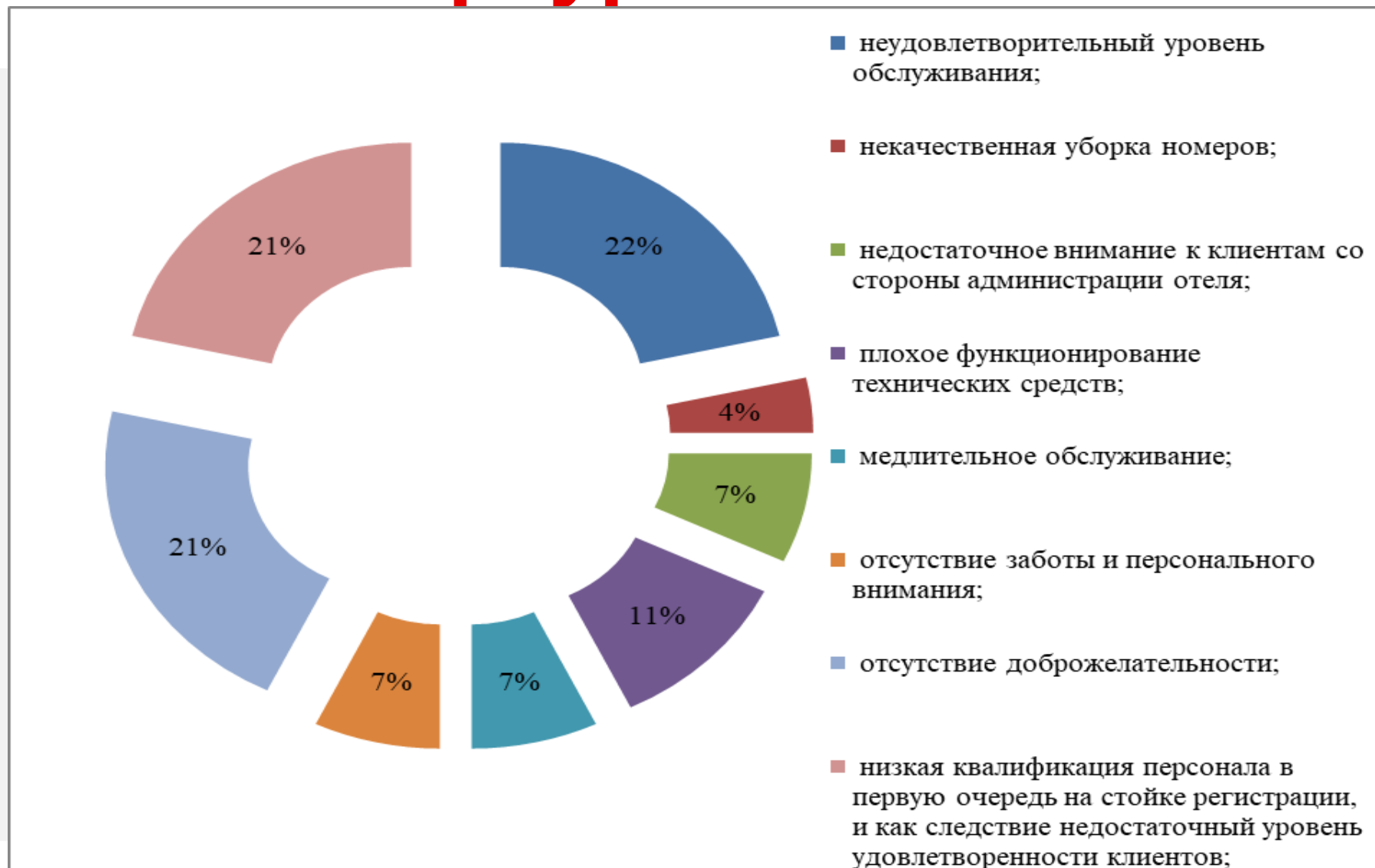
Карта конкурентов Отель «Санкт Петербург»



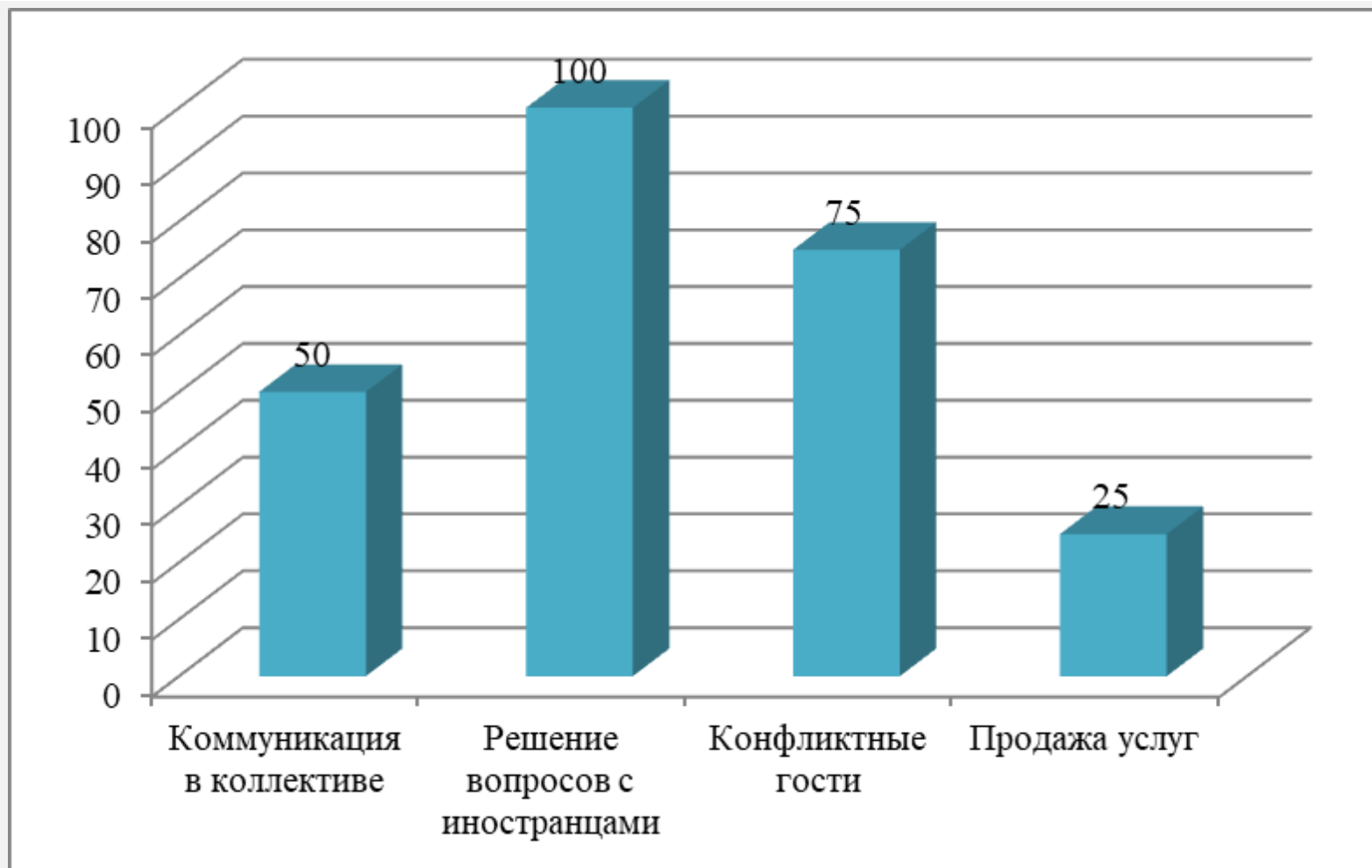
Динамика количества жалоб гостей в отеле «Санкт Петербург»



Причины жалоб гостей в отеле «Санкт Петербург»

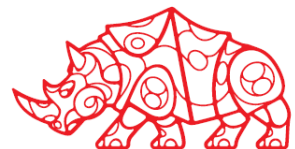


Сложные задачи, с которыми сталкиваются сотрудники отеля «Санкт-Петербург»



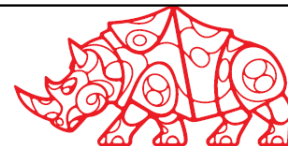
Затраты на программу обучения в отеле «Санкт Петербург»

Название	Стоимость, руб.
1. Тренинги по иностранному языку	14 400
2. Практический английский	-
3. Верёвочные курсы базового уровня	4 950
4. Курс командообразования	-
5. Тренинг «Телефонные продажи»	4 000
6. Тренинг «Эффективные коммуникации в конфликтных условиях»	11 600
Итого	34 950



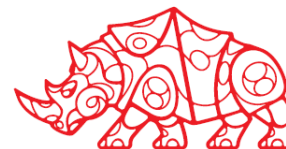
Портрет гостей, прибывающих с деловыми целями

Категория	Характеристика
Возраст	Мужчина среднего возраста с высшим образованием, квалифицированный специалист или руководящий работник. Для делового туризма практически обязательным условием является владение английским языком.
Основные мотивации	Профессиональная необходимость: - получить последнюю информацию в данной области; - налаживание профессиональных контактов; - перевести переговоры; - потребность в обучении.
Вспомогательная мотивация	- отвлечься от привычной обстановки и приобщиться к культурной программе; - увидеть что-то новое; - желание отдохнуть; - наладить дружественные контакты с коллегами.
Средняя продолжительность поездки	12 - 13 дней - в страны на другом континенте, 5 - 6 дней - внутри региона, 3 - 4 дня - внутри страны.
Ежедневные расходы	Бизнесмен, совершающий деловую поездку в среднем в три раза превышает затраты обычного туриста.

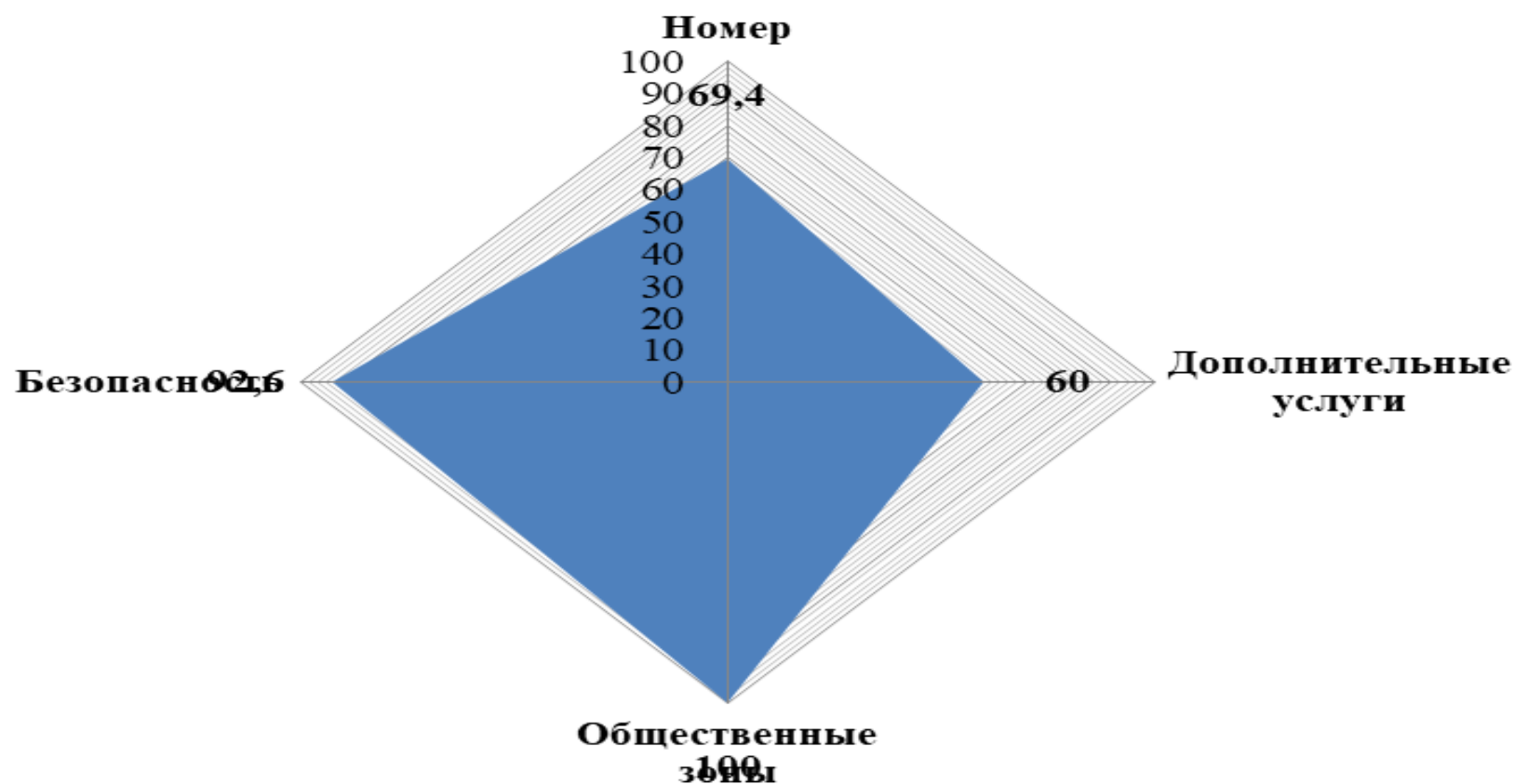


Степень удовлетворенности гостиничными услугами отеля «Санкт Петербург»

Показатели качества	Степень/уровень не-удовлетворенности	Степень/уровень удовлетворенности
Обслуживание	62,5	37,5
Номера	14,3	85,3
Расположение	33,3	66,7
Цена/качество	42,9	57.1
Инфраструктура	45,5	54,5
Безопасность	0	100
Итого	33,1	66.9

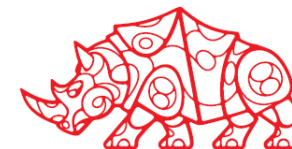


Оценка степени удовлетворенности гостя инфраструктурой отеля



Оценка эффективности рекламной кампании

Наименование показателя	Факт	План	Эффект, %
Выручка	216608	311916	144,00
Себестоимость продаж	150470	151975	101,00
Валовая прибыль (убыток)	66138	159941	241,83
Коммерческие расходы	46370	68619	147,98
Прибыль (убыток) от продаж	19768	91322	461,97
Рентабельность продаж, %	9,13	29,28	-
Рентабельность издержек, %	13,14	60,09	-



НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Колледж «Синергия»

Департамент Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА – ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

НА ТЕМУ: Технология работы с жалобами гостей на примере Отель "Санкт-Петербург"

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

ФИО обучающегося: _____

Группа: _____

ФИО Руководителя: _____

