(cc) BY

Васильева Милана Олеговна
студентка
Гусарова София Вячеславовна
студентка
Тимофеева Анастасия Михайловна
канд. техн. наук, доцент
ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»
г. Красноярск, Красноярский край

ПРЕИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЧНОЙ ЦЕПИ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «HILTON GARDEN INN KRASNOYARSK»

Аннотация: *в статье рассмотрены преимущества гостиничных цепей в сравнении с независимыми гостиницами. Авторами изучена среднемесячная загрузка гостиницы «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk».*

Ключевые слова: *гостиничная цепь, гостиница, загрузка, преимущества.*

В мировой гостиничной индустрии различают независимые гостиницы, которые находятся во владении, распоряжении и пользовании владельца и гостиницы, входящие в гостиничные цепи.

Гостиничная цепь – это объединение гостиничных предприятий, имеющих общее управление, концепцию, торговую марку и образующих хозяйственный комплекс, в котором соблюдаются единые жесткие стандарты обслуживания [1].

Главным достоинством гостиничных цепей является единая система бронирования, которая значительно повышает загрузку гостиничных цепей, а также система лояльности. Кроме того, общая финансовая система гостиничных цепей позволяет проводить масштабные рекламные акции не только на мировых рынках, но и внутренних. Также к достоинствам следует отнести возможность доступа к новым технологиям, технике, централизованному обучению персонала, гибкую ценовую политику и единую стратегию маркетинга [2].

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Гостиницы, входящие в гостиничные цепи, никогда не будут выглядеть «потрепанными», в них никогда не будет плохого ремонта, так как все реконструкции выполняются своевременно, номерной фонд всегда содержится в порядке.

Среди гостиничных цепей, представленных в России, следует выделить следующих лидеров: Radisson, Azimut и Hilton. Самой первой стала цепь Hilton, основанная Конрадом Хилтоном в 1919 году. С 2007 года компания Hilton находится под управлением инвестиционного фонда «Blackstone Group». В феврале 2017 года компания стала называться «Hilton World wide».

Гостиницы Hilton привлекают многочисленных постояльцев ненавязчивым комфортом. В вестибюлях гостиниц расположены киоски, имеются кондиционеры в номерах, будильники и телефоны, разработана бонусная система вознаграждения постояльцев, туристам предлагается пакет «тур + отель».

Следует отметить, что гостиницы цепи Hilton отличает интерьер, внимательный и доброжелательный персонал, единая форма персонала, в меню ресторана предлагаются фирменные блюда. В любой гостинице мира цепи Hilton гость будет чувствовать себя комфортно.

Первая гостиница Hilton Hotels & Resorts в России была открыта в 2008 году в Москве, а в 2014 году встретил гостей и «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk».

«Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» находится в деловом центре Красноярска, микрорайоне «Взлетка», является одной из самых популярных гостиниц города. Нами был определен уровень загрузки гостиницы «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» по месяцам. Анализируя среднемесячную загрузку гостиницы, были отмечены сезонные колебания. Так загрузка номерного фонда отеля в период октябрь – ноябрь достигает 100%, что связано с проведением в городе конференций различного уровня, других значимых мероприятий в этот период времени. Высокая загрузка отеля, которая достигает 90%, отмечается и с марта по май месяц. Зимой загруженность составляет 70–80%, а лето является самым низким сезоном и загруженность составляет 40–70%. Ремонт в номерах проводится в летний период.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

В гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» предъявляются высокие требования к обслуживающему персоналу, внимательно изучаются отзывы всех гостей, оставленные как в анкетах, так и на сайте отеля. В случае если гость оставил отрицательный отзыв о любой из предоставленных услуг, то выговор получает весь персонал.

Хочется отметить, что в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» очень развит командный дух. В отеле комфортно работать, весь персонал дружелюбно относится как к гостям, так и друг к другу. Каждый месяц в гостинице проводятся коллективные мероприятия, такие как поздравление именинников месяца, конференции, коллективные встречи, что очень сближает персонал. Каждый год в гостинице определяется лучший работник.

Таким образом, гостиница известной международной цепи «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» имеет ряд преимуществ, по сравнению с независимыми гостиницами, такие как: узнаваемая торговая марка, высокая загрузка, жесткие стандарты обслуживания и доброжелательные отношения в коллективе.

Список литературы

1. Арифуллин М.В. Генезис понятий «гостиничная цепь» и «гостиничная сеть» / М.В. Арифуллин, Л.С. Морозова // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – №2 (29). – С. 53–63.

2. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: Учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева. – М.: Академия, 2015. – 288 с.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)