

Содержание

Введение

Малый отель, малая гостиница, мини-отель — как правильно?

Бизнес-план — блажь или необходимость?

Резюме

Анализ рынка

Анализ отеля

Стратегический план развития

Финансовые прогнозы

Описание возможных рисков

Справка о компании или о команде, которая собирается реализовывать строительство и управление отелем

Наличие дополнительных финансовых источников, позволяющих оплачивать проценты и кредит до начала работы отеля, и описание залогов, которыми можно обеспечивать получаемый кредит

Что нам стоит отель построить

Кто будет строить?

Рисуем и оснащаем отель

Вход и лобби

Стойка Reception

Зона для завтраков, конференц-холл

Зоны досуга

Номерной фонд

Служебные помещения

Знай и «умей» закон

Используй закон для дружбы с контролирующими органами

1-й этап. Проектирование

2-й этап. Строительство (реконструкция), отделка и оснащение

3-й этап. Сдача-прием объекта государственной комиссией

4-й этап. Получение различных сертификатов, лицензий и разрешений

5-й этап. Работа отеля

Используй закон для дружбы с постояльцами

Стандарты — уже изобретенный велосипед

Система ГОСТ Р

Система Одинцовской торгово-промышленной палаты

Системы ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

Что происходит вокруг отеля

Как правильно искать и анализировать информацию.

Кабинетное исследование

Полевое исследование

Интервью и опросы

Наблюдение

Панель

Экспертная оценка

Кто захочет жить в нашем отеле

Потенциальный покупатель

Посетители

Покупатели

Клиенты

Приверженцы

Туристические компании, специализирующиеся на въездном туризме

1. Предоставление скидок от открытой цены гостиницы

2. Сезонность

Предприятия и организации, имеющие связи с другими городами России, СНГ и зарубежных стран

Частные постояльцы

Насколько хорош наш собственный отель

Продать больше и лучше

Как потенциальные постояльцы выбирают отель

Как привлечь корпоративных клиентов

Как правильно информировать потенциальных гостей об отеле

Внутренняя реклама

Наружная реклама

Внешняя реклама

Фирменный стиль — что это такое и зачем он нужен?

Правильная цена — угадываем или рассчитываем?

Интуитивный метод

Метод, ориентированный на конкуренцию

Методы, ориентированные на психологию

Рыночное тестирование

Стратегия высоких цен

Стратегия низких цен

Стратегия целевых цен

Стратегия «периодической» скидки

Стратегия «случайной» скидки

Стратегия ориентации на конкурентов

Стратегия повышения цены

Чем, кроме проживания, привлечь постояльцев?

Как заставить лебедя, рака и щуку тянуть в одном направлении?

Контур управления

Как упорядочить процедуры предоставления услуг гостям?

Примеры техпроцессов работы Администратора и Горничной

Персонал — что с ним делать

Особенности работы персонала в малых отелях

Разработка организационной структуры и штатного расписания

Должностные инструкции

Как заставить этих сотрудников работать?

Плох или хорош ваш сотрудник — методы оценки

Небольшой финансовый ликбез!!!

Некоторые аспекты финансового планирования и отчетности малого отеля

Два часто встречающихся вопроса обслуживания платежей гостей

1. Расчет стоимости позднего выезда гостя

2. Возврат денежных средств

Организация системы безопасности малого отеля

Пожарно-охранные системы сигнализации

Системы видеоконтроля с регистратором записи

Системы доступа в номера и помещения МГ

Кнопка тревожной сигнализации

Приложения

Приложение 1. Выдержки из Системы классификации гостиниц и других средств размещения, касающиеся отелей до 50 номеров

Приложение 2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Литература