

Marriott International

*Manila
Marriott 5**



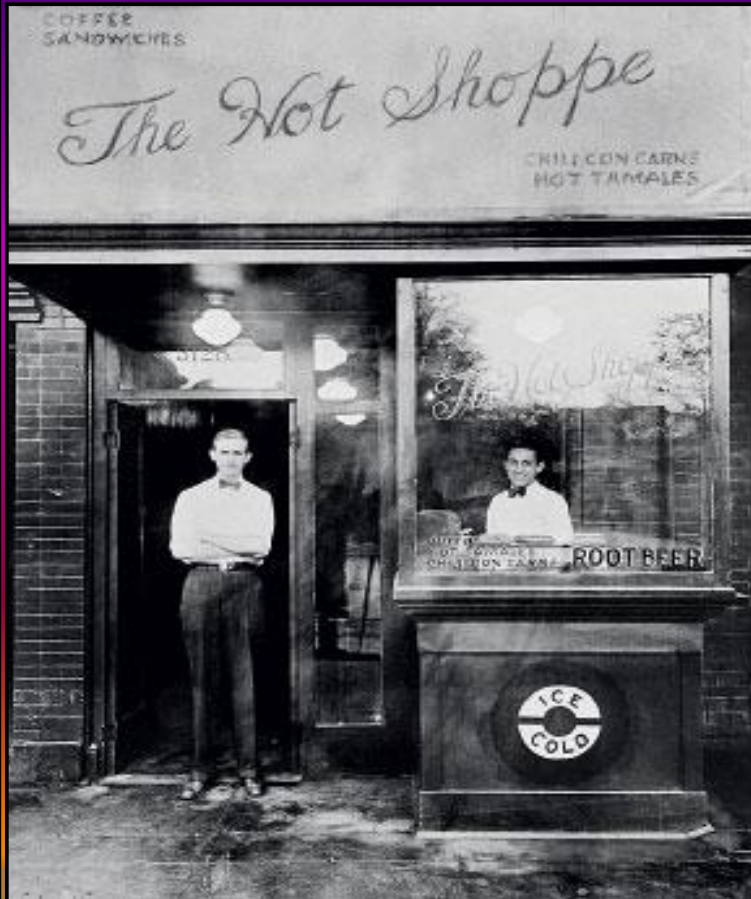
Marriott International – международная гостиничная сеть.

Marriott International включает в себя более
3700 гостиниц, с общим номерным фондом в 499
165 номеров.



Основатели

В 1927 году Джон Уиллард Марриотт и его супруга Элис Шиитс основали семейный бизнес.



**В 1957 компания открыла свой первый
отель на 365 номеров — Twin Bridges
Motor Hotel в Арлингтоне
(штат Виргиния)**



В 1994 году корпорация разделяется на две отдельные компании: Marriott International и Host Marriott Corporation.


Marriott
HOTELS · RESORTS · SUITES



Marriott International контролирует 7% американского гостиничного рынка, 1% - международного рынка и занимает 3 место в мире среди гостиничных корпораций по количеству контролируемых объектов размещения.



Доходы Marriott в цифрах.

- ◎ 65% операционные расходы: зарплата, электричество, продовольствие и т. д. (получает Marriott).
- ◎ 3% плата за управление отелями (получает Marriott).
- ◎ 3% премия (получает Marriott).
- ◎ 29% доля владельца отеля (идет на оплату страхования от пожара и ущерба, закладных, налоги на недвижимость, а оставшаяся сумма — прибыль владельца).

К настоящему моменту сеть Marriott включает 19 отдельных брендов



THE RITZ-CARLTON

Руководство компанией Marriott International сейчас осуществляют Джон Уиллард Марриотт младший и Арне Соренсон.



Корпорация ежегодно открывает около 200 новых отелей, осваивая всё новые регионы.

- Северная Америка
- Азия, Страны Тихоокеанского региона, Австралия
- Страны Карибского бассейна, Латинская Америка
- Соединенное Королевство, Ирландия, Ближний восток, Африка
- Континентальная Европа
 - Центральная Европа (Германия, Австрия, Швейцария)
 - Западная и Южная Европа (Франция, Бельгия, Голландия, Испания, Италия, Греция и др.)
 - Восточная Европа (Россия, Армения, Грузия, Польша, Чешская Республика, Румыния, Венгрия, Казахстан)

В России Marriott представлен 14ю гостиницами, 8 из которых расположены в Москве.

- ◎ **Courtyard Moscow City Center 4***
- ◎ **Moscow Marriott Royal Aurora Hotel 5***
- ◎ **The Ritz-Carlton, Moscow 5***
- ◎ **Moscow Marriott Grand Hotel 5***
- ◎ **Courtyard Moscow Paveletskaya 4***
- ◎ **Moscow Marriott Tverskaya Hotel 4***
- ◎ **Renaissance Moscow Olympic Hotel 4***
- ◎ **Renaissance Moscow Monarch Centre Hotel 5***

Moscow Marriott Grand Hotel 5*



Marriott Royal Aurora 5*

В гостинице 7 этажей, 231 номер и 38 номеров люкс, а также президентские номера и 5 конференц-залов общей площадью 626 кв.м.



The Ritz-Carlton Moscow 5*



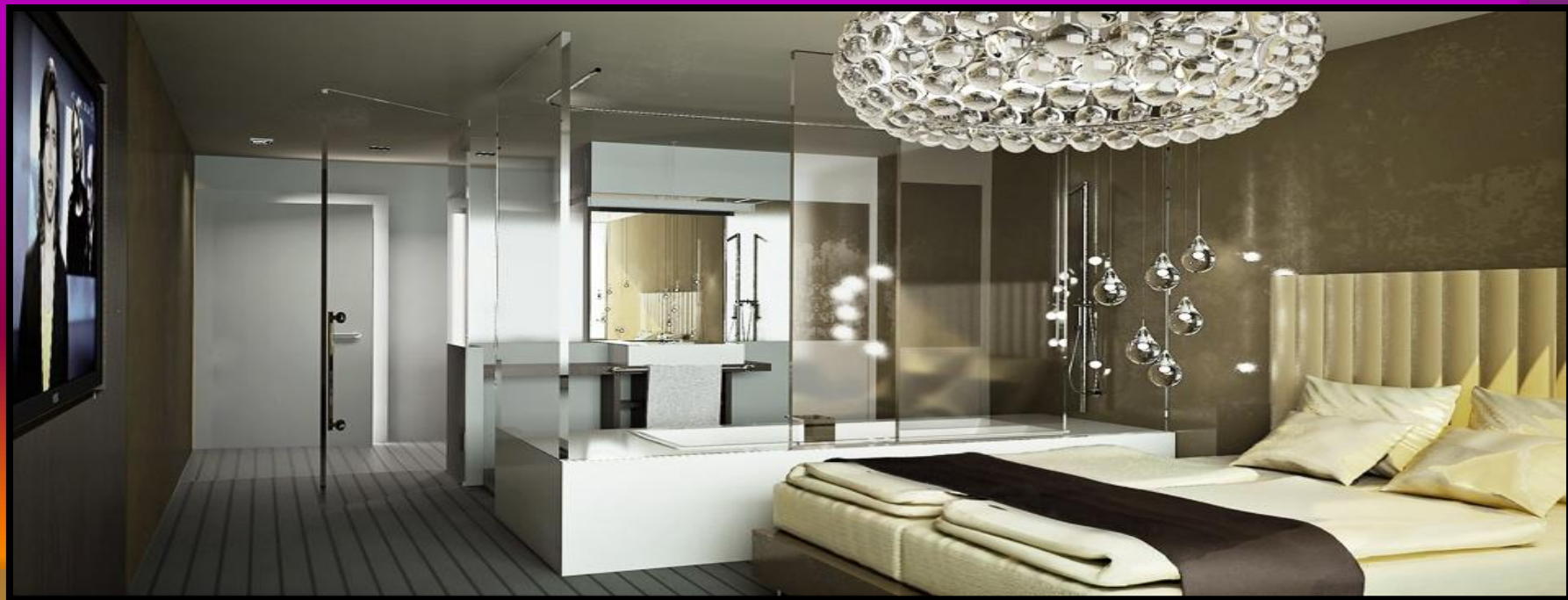
Один из самых дорогих номеров *Marriott International.*

\$18,200 за ночь – Ritz-Carlton люкс,
отель The Ritz-Carlton – Москва, Россия.
Окна от пола до потолка,
величественная мебель, подогрев
полов, рояль и библиотека; 760м² с
видом на Кремль и Красную Площадь.
Пятиразовое питание, собственная
система подачи энергии и безопасные
телекоммуникации.





**К 2015 году порядка 19 новых
гостиничных предприятий брендов
«Marriott» откроется в России и
ближайших к ней странах, таких, как
Армения, Казахстан, Украина и
Азербайджан.**



Миссия компании:

«Занять и удержать ведущее положение на рынке гостиничных услуг, проявляя особую заботу по отношению к гостям, партнерам по бизнесу, сотрудникам и обществу»



Фирменный стиль Marriott

◎ Логотип.

Для Marriott это прямоугольник, в котором расположен рисунок сферы и сама надпись «Marriott»



◎ Фирменные цвета.

Marriott решили его в двух основных цветах - белый и вишнёвый.

Фирменный шрифт.



- Бланк. В каждом номере отелей сети «Marriott» есть фирменные именные бланки для писем и фирменные ручки с наименованием гостиницы.

Фирменный сайт



Hotel deals

Pure Magic
Select your favorite

Up to 7 free nights
Marriott Rewards® P

Baseball deals
From \$89: game su

See all savings »

find hotel deal meeting space

City or Airport Code

State (USA only) Country

My dates are flexible

Check-in date (mm/dd/yy) Check-out date (mm/dd/yy)

No. of rooms Guests/room

Marriott Rewards number

Use Rewards points – NEW!

Special Rates & Awards

Hotels by Brand

FIND

BOOK RIGHT™ ONLY AT MARRIOTT.COM [Advanced search](#)

MY ACCOUNT [Sign In](#)

Email or Rewards No.

Password

SIGN IN

Remember Me - Private Computers Only
[What's this?](#)

[Forgot password?](#)
[Set up online password](#)
[Join Marriott Rewards](#)

Collaborate & Socialize

Marriott NEWS CENTER

Earn up to 7 Free Nights

Marriott Royal Aurora



Дизайн

Courtyard Moscow City Center



Marriott Tverskaya



Marriott Grand

Grand Alexander



Samobranka Restaurant



Marriott Royal Aurora



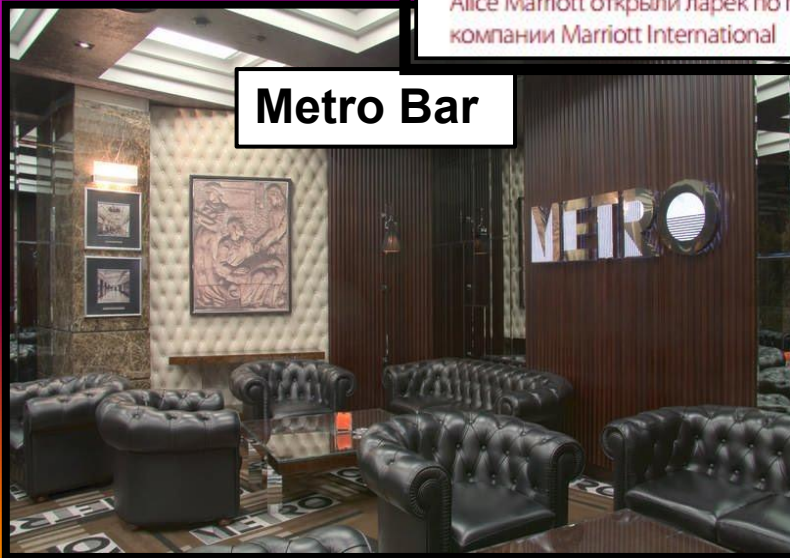
Renaissance Moscow Hotel



ресторан Transsiberian

«Хорошая еда и хорошее обслуживание по справедливой цене...»

Предпосылка культуры Marriott действует с 1927 года, когда J. Willard и Alice Marriott открыли ларек по продаже напитков, что положило начало компании Marriott International



Metro Bar



Bakery

Программа «Marriott Rewards»



Корпоративная культура

«Чем лучше компания будет относиться к своим сотрудникам, тем лучше сотрудники будут относиться к клиентам».

«Мы все гости на нашей планете.»

- Arne M. Sorenson



В 2013 компания Marriott International заняла 69 место в рейтинге 100 лучших работодателей, который каждый год публикует Fortune.



Девизы сотрудников Marriott

- *«Я с гордостью представляю отель Marriott»*
- *«Я радушно встречаю каждого клиента»*
- *«Я умею работать в команде»
и др.*

Сервисные стандарты.

Spirit to Serve - «дух обслуживания».

LEARN:

- ◎ **Listen** - выслушай
- ◎ **Empathize** - сочувствуй
- ◎ **Apologize** - извинись
- ◎ **React** - предложи решение проблемы
- ◎ **Notify** - сообщи о решении.



Еще одна составляющая успеха Marriott—пристальное внимание к мельчайшим деталям.

«Каждый день проявляйте
заботу о малых вещах...»

- J. Willard Marriott

Эта философия нашего основателя лежит в основе всех правил, процедур и систем Marriott.



У сотрудников Marriott есть полномочия решать ряд проблем самостоятельно.



В 2012 году
«Marriott International Inc»
отпраздновал свое
85-летие.





**Спасибо за
внимание!**

**Работу выполнили:
Горнова Алёна
Насонова Светлана**



2013

