

История создания отеля «The Ritz-Carlton»



THE RITZ-CARLTON

Тсит №29

выполнила: студентка группы ГС-14

Баялиева Г.К.

Создатель отеля «The Ritz-Carlton»

«Клиент всегда прав»
Цезарь Ритц

Этот знаменитый афоризм сказал Цезарь Ритц. Не все знают кто же это такой. Но в мире отелей, ресторанов его имя знают абсолютно все. Это гений отельного менеджмента, давший образец блестящей карьеры, романтического выдвижения из низов в европейский высший свет. Именно Цезарь Ритц является праотцом и «королем среди хозяинов отелей и хозяином отелей для королей». Уже почти 100 лет отели The Ritz-Carlton привлекают клиентов шиком, блеском, и, конечно же, качеством обслуживания. Его принципы и традиции, мастерство обслуживания в гостиничном бизнесе сформировали стандарты работы для отелей и ресторанов по всему миру. В наши дни, сеть отелей разрослась до 59 гостиниц, расположенных в 20 странах мира. Я думаю, что именно эта сеть, как никакая другая, достойна звания «Легенда».



Жизнеописание тринадцатого Цезаря. Немного истории.

Из школы молодого Ритца, видимо, выставили за полное отсутствие прилежания. Отец пристроил юного оболтуса в гостиницу своего хорошего приятеля уже в немецкоязычном Бриге. Но и там парень не прижился,

В Бригском теологическом колледже шестнадцатилетний недоучка подрабатывал сперва слугой, а потом и сторожем, а в семнадцать лет, получив очередную денежную подачку от отца, отправился... на Всемирную выставку в Париже.

В скромной гостинице Hotel de la Fidelite семнадцатилетний Ритц исполнял обязанности "прислуги за все" - протирал полы, чистил башмаки, подносил багаж. Как "слуга двух господ", Цезарь поразил работодателей и клиентов блестящей памятью, расторопностью и неизменной готовностью услужить, выражаемой каждым движением.

Затем официантом, затем переместился в ресторанчик побогаче, еще богаче, и наконец вошел под свод знаменитого Voisin - места, где отдавала дань тонкой кухне состоятельная часть парижской богемы.

Ритц устраивается директором ресторана в швейцарский отель Rigi-Kulm. Возвращенные сообразительностью Ритца туристы разнесли историю его подвига по всем отелям Швейцарии, Франции и Италии. Так Цезарь стал знаменитостью.

В 1888 году Ритц стал обладателем собственного отеля с рестораном.

В добром здравии и твердой памяти Цезарь Ритц прожил всего до 1902 года

Отель для Леди и Джентельменов. Его особенности ,то что делает его легендой

Ритц действительно провел своеобразную революцию в искусстве гостеприимства - всегда обращал внимание на детали, которые и придавали заведению узнаваемый шик. Некоторые принципиальные нововведения другим казались ненужными мелочами, но впоследствии они стали изюминками сети.

Но самое главное то, что именно The Ritz, является отелем для коронованных и высокопоставленных, как при самом Цезаре так и сейчас

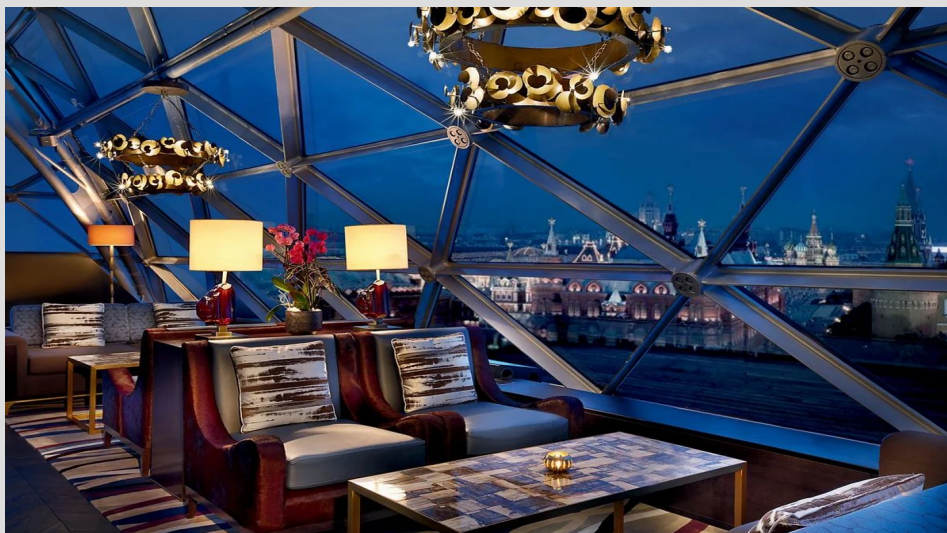
Сам Цезарь так описывал идеального отельера: "Видеть все и закрывать глаза на все, слышать все и забывать услышанное, знать больше других и помалкивать об этом".

На сегодня бренд The Ritz-Carlton считается синонимом безупречного сервиса в гостиничной индустрии.

Предложенная им философия обслуживания прописана в "Золотых стандартах" - своде правил, напечатанном в виде карманной книжки, которую сотрудники всегда должны носить с собой. "Это такая же неотъемлемая часть вашей униформы, как и бейдж с именем. Но зарубите на носу: стандарты так и останутся ламинированной бумагой, если вы не будете применять их на практике", - поучал Хорст своих подчиненных.

Основное впечатление от проживания в отеле формируют его работники. Поэтому при поступлении на работу каждый служащий дает клятву "применять принципы доверия, чести, уважения, честности и преданности, воспитывать и максимизировать талант для того, чтобы приносить доходы себе и всей компании". Кроме того, весь персонал регулярно проходит курсы по повышению квалификации.

The Ritz-Carlton в Москве и Санкт-Петербурге



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**