

## GENEL BAKIŞ

SERVUS Faaliyet alanları :

- Ulusal ve Bölgesel Eko-Turizm ( Doğal yaşam ve çevre koruma ) geliştirme çalışmaları
- Konaklama ve Ağırlama Projelerinin geliştirilmesi ve yönetimi
  - Oteller
  - Tatil köyleri ve diğer turistik tesisler
  - Restaurantlar ve Barlar
  - Spor ve Sosyal tesisleri

Ayrıca :

- Konaklama ve Ağırlama sektörünün spesifik alanlarında danışmanlık hizmeti verir,
- Yönetim, işletmecilik, operasyon ve yatırımın bakım ve korunmasına yönelik dünya üzerindeki en son sistem ve teknolojileri kuruluşunuzda uygulamaya sokar.

Bütün bu hizmetler Türkiye'de ve uluslararası alanlarda verilmektedir.

SERVUS, Konaklama ve Ağırlama Projelerinin her alanında aşağıda belirtilen ancak bunlar ile sınırlanmayan Geliştirme, Yönetim, Danışmanlık , Eğitim, Denetim konularını kapsayan geniş bir uzmanlık sunmaktadır:

- Pazara ve Finans olanaklarına göre Konaklama ve Ağırlama projelerinin Planlanması ve Uygulanması
- Satışların artırılması
- Karlılığın artırılması
- Organizasyonel verimliliğin artırılması
- Yatırımın korunması
- Müşteri memnuniyetinin artırılması

Şirket içi kaynaklarının dışında SERVUS, Ulusal ve Uluslararası Konaklama ve Ağırlama Sektörü profesyonelleri ve eğiticileri ile anlaşmalıdır.Bu nedenle SERVUS, dünya çapındaki Konaklama ve Ağırlama endüstrisindeki en son gelişmeleri, sistemleri ve teknolojilerini geniş ve kaliteli bir hizmetler ağını Türk Turizm Sektörüne sunmaktadır.

## SERVUS'UN KİMLİĞİ

SERVUS 1997 yılında İstanbul'da kurulmuştur.

(Resmi ismi: SERVUS International Turizm Geliştirme Yönetim Danışmanlık Ticaret A.Ş.) yabancı iştirakli bir Türk şirkettir.

SERVUS, 2000 yılı itibari ile Avusturyalı bir Otel Geliştirme ve Yönetim Şirketi olan ABV Leasing and Hotelinvest ( Allgemeine Beteiligung-und Verwaltungs-gesellschaft m.b.H ) şirketi ile yeni bir stratejik işbirliği içerisine girmiştir.

SERVUS, bu işbirliği dolayısı ile yatırımcı müşterilerine daha kapsamlı ve en son teknikleri içeren geliştirme ve yönetim çözümlerini sunabilmeyi hedeflemektedir.

ABV aşağıdaki Otel projelerini anahtar teslim proje yönetimi çerçevesinde tamamlamıştır:

Otel	Yer	Proje süresi	Oda Sayısı	Toplam Yatırım
Sport Hotel Gudauri	Georgia	24 ay	150	USD 50 Mill
Metechi Palace Hotel	Tiflis-Georgia	22 ay	342	USD 70 Mill
Novgorod Palace Hotel	Novgorod-Russia	24 ay	220	USD 70 Mill
Palace Hotel in Moscow	Moscow-Russia	26 ay	220	USD 80 Mill
Nevskij Palace Hotel	St. Petersburg-Russia	30 ay	287	USD 100 Mill
Rachat Palace Hotel	Almati – Kazakhstan	26 ay	282	USD 110 Mill
Stop and Sleep	Vienna – Austria	12 ay	150	USD 20 Mill

Otellerin açılış çalışmaları ABV ve yan kuruluşu olan Marco Polo Hotels tarafından yürütülmüştür. Aşağıdaki Oteller şu anda başka gruplar tarafından yönetilmektedir.

Sport Hotel Gudauri	JOINT VENTURE METECHI
Metechi Palace Hotel	SHERATON
Novgorod Palace Hotel	CITY OF NOVGOROD
Palace Hotel in Moscow	SHERATON
Nevskij Palace Hotel	SHERATON
Rachat Palace Hotel	HYATT
Stop and Sleep	MARCO POLO

SERVUS bu işbirliği ile Beş yıldızlı Otel Geliştirme ve Yönetim çalışmalarında kendini ispatlamış uluslararası bir grubun tecrübelerini Türkiye Turizm sektörüne getirmektedir. Bahsi geçen Otellerin bölgelerinin farklı farklı olmalarından dolayı, ABV, Otelleri güvenli,

müşteri ve işletmeciye en yakın koşullarda geliştirmek üzere çeşitli ve en gelişmiş teknolojileri uygulamıştır. Tiflis'teki The Metechi Palace Hotel, 8 şiddetindeki depreme dayanıklı geliştirilmiştir, St: Petersburg' taki The Nevskij Palace Hotel St Petersburg zeminlerinin genel bir sorunundan ötürü özel bir zemin üzerine oturturulmuştur.

SERVUS' un Ortakları, Direktörleri ve Statejik işbirliği yaptığı Uzman kişi ve kuruluşları çözümsel ve sistemsal yaklaşımları ile çalışmalarını hedeflenen profesyonellik seviyesinde yürütmektedirler.

SERVUS ve Viyana- Avusturya merkezli, Avrupa' nın Turizm ve Otelcilik eğitimleri konusunda lider konumunda olan MODUL, Turizm sektörünün tüm alanlarını kapsayan uluslararası eğitim ve tecrübelerle sahip uzmanları çeşitli projelere dahil etmek üzere birlikte çalışmaktadırlar.

SERVUS yöneticileri

GLOBAL HOTELIERS CLUB

ve

HOTEL AND CATERING INTERNATIONAL MANAGEMENT ASSOCIATION

Üyelikleri ile Turizm Sektörüne dünya üzerindeki en son yaklaşım, sistem ve teknolojileri uygulama çalışmalarını sürdürmektedirler.



## MİSYON

Konaklama ve Ağırlama Sektörü yapılanması ve yönetimi alanındaki geniş tecrübe ve birikimlerimizi iş ortaklarımız ile paylaşarak bölgesel ve ulusal turizmi geliştiren çözümler sunmak.

Çağımızın en yeni Yönetim ve Geliştirme Sistemlerinin başarılı planlanması, kuruluşu ve uygulanması alanlarında verdiğimiz uzman hizmetlerimiz ile misafir odaklı, sektör ortalamalarının üstünde yüksek standart ve ekolojik özellikli ürünler geliştirmek ve yönetmek.

## REFERANS PROJELER

- **Georgia Turizm Bakanlığı**  
Tbilisi için Otel geliştirme proje çalışması
- **Sheraton Palace Otel Tbilisi- Georgia**  
Otel operasyonu için satın alma planının ve takip sisteminin oluşturulması ve uygulamaya sokulması
- **Türkpetrol Holding**  
Türkiye'nin gelişen şehirlerinde ortalama 150 odalı konferans ve toplantı aktiviteleri olan orta büyüklükteki Otel geliştirme proje çalışması
- **Erem Holding**  
Ofis blokları ve garajı ile bütünleşen Apart Otel Projesi fizibilite çalışması
- **EGS Emlak ve Gayrimenkul Yatırım AŞ**  
Denizli'de Fizibilite çalışması, Pazar Araştırması, İşletici firma ve ilave Fon sağlanması çalışmalarını içeren 4 yıldızlı Otel geliştirme projesinin koordinasyonu
- **Acarlar Şirketler Grubu**  
ACARKENT'in içerisinde bulunan COLISEUM tesislerinin fizibilite çalışması, geliştirilmesi, açılışı ve yönetimi.( bir adet fine-dining restaurant, spor café, iki vitamin bar, havuz café, kapalı ve açık mekandaki barlar, pastane , kapalı ve açık havuz, fitness center, iki sağlık klübü, toplantı salonları, dört adet sinema salonu, kuaför, oyun odası, çamaşırhane ve kuru temizleme hizmetleri, çocuk oyun merkezi, dükkanlar ve günlük 650 kuverlik catering hizmeti)  
[www.coliseumcenter.com](http://www.coliseumcenter.com)
- **UNIT Yatırımlar AŞ**  
*Otel Ma Biche- Thalasso Posedion 350 oda Kemer*  
Beş Yıldızlı bir Wellness Oteli olan Otel Ma Biche'in Yönetim Danışmanlığı, Yönetim Sistemlerinin geliştirilmesi ve uygulanması, yönetim kadrosunun ve diğer personelin eğitimi.  
[www.mabiche.com](http://www.mabiche.com)
- **BSEC ( Karadeniz Ekonomik İşbirliği Örgütü)**  
Ukrayna ve Rusya devlet yetkilileri, Turizm Bakanlığı, Vali, Şehir Planlamacıları ve Özel Sektör Temsilcilerine Eko-Turizm Geliştirme Çalışmalarının sunuşu

### **FAALİYET ALANLARI**

SERVUS, uluslararası ve ulusal pazarlarda aşağıdaki alanlarda Geliştirme, Denetim, Yönetim, Eğitim, Finans, Danışmanlık hizmetleri vermektedir:

- Turizm
- Otel
- Restoran ve Bar
- Spor ve Sosyal Tesisler

SERVUS'un uzmanlaşmış olduğu konseptler:

- Resort Otelleri
- Wellness Otelleri
- Şehir Otelleri
- Dağ Otelleri
- Butik Oteller
- Havaalanı Otelleri
- Toplantı ve Kongre Otelleri
- Apart Oteller

Özel spor ve aktivite olanakları sunan Klüp'ler ve Tatil köyleri:

- Golf Klüpleri
- Binicilik klüpleri
- Avcılık
- Doğal yaşam

Özel Sağlık, Güzellik bakım ve kür hizmetleri sunan Klüp'ler

- Termal Tesisler
- Denizsuyu kürü ve estetik bakımlar
- Zayıflama ve sağlıklı yaşam

## **HİZMETLERİMİZ**

### ***Felsefemiz***

Geliştirme ve Yönetim çalışmalarımızda özellikle;

Misafir Memnuniyeti ve Sürekliliği

ve

Sektör ortalamasının üstünde verimlilik ve karlılık

Hedefliyoruz.

Hizmetlerimiz her zaman profesyonel, samimi, saygın, etkili ve kişiseldir. Amacımız ambiansı ve sizlerde uyandırdığı ' evden uzaktaki eviniz ' duygularıyla ve hizmetlerimizle ilgili tam misafir memnuniyetini sağlamak.

Tüm bu genel konsept çerçevesinde biz misafirlerimize en geniş çaplı ve çok çeşitli hizmetlerimizi sunmak için devamlı çabalarırken yatırımcılardan gelecek öneri ve tavsiyeleri her zaman değerlendiririz.

SERVUS tesislerinde konaklamayı hatırlanabilir, keyif alınan ve başarılı olabilmesi için her türlü küçük detayları dikkate alırız.

## **PAZAR ANALİZİ VE FİNANSAL ÇALIŞMALAR**

- Fizibilite Çalışması
- Pazar Analizi
- İnşaat/Operasyonel malzemeler/Mobilya, Demirbaş, Montaj, Ekipman Maliyetleri
- Proje Maliyeti
- Nakit Akış Tahmini
- Mali Raporlar

- Kar&Zarar Raporu ( 5 yıllık)

Operasyonel departman kar zarar analizi

Odalar Bölümü

Operasyonel Karlılık  
Oda Başına Gelir  
Günlük Satılan Oda  
Pazar Bölümlendirmesi  
Oda Giderleri  
Çamaşırhane, Kuru Temizleme

Yiyecek&İçecek

Bölmelere göre genel operasyonel karlılık  
Genel operasyonel karlılık - catering  
Satış maliyeti analizi  
Departmana ait harcamalar  
Stewarding harcamaları

**Spor ve Sağlık**

Departmanlara göre operasyonel karlılık  
Satış maliyeti analizi  
Departmana ait giderler

Minor Operasyon Departmanı ( telefon, dükkan kirası diğer)

Departmanlara göre operasyonel karlılık  
Satış maliyeti analizi

Satış Pazarlama promosyonel giderler  
Animasyon giderleri  
İdari ve Genel giderler  
İnsan kaynakları eğitim giderleri  
Mühendislik/Peyzaj/Bahçe giderleri  
Enerji giderleri  
Ücretler ve Maaşlar ile ilgili giderler

**KONSEPT ve TASARIM**

- Tesisin genel konseptinin (tema, stil, ürün çeşidi ve kalitesi, fonksiyonellik ve görüntü) evrecilik konularına ve dünyadaki gelişen trendlere uyumlu olarak geliştirilmesi
- Karlı ve verimli bir operasyon sağlamak amacıyla konseptin en uygun bir Şekilde uygulanabilmesi için inşaat , mimari ve i dizayn yapan firmalarla birlikte çalışmalar yapmak.
- rnek oda tasarımı ve uygulaması
- İşletme içerisindeki her departman (Restaurantlar, barlar, sağlık klübü, fitness salonu, pastane gibi bölümler) için ayrı ayrı (Hedef kitle analizi, ürün çeşidi ve hizmetleri, menü tasarımı, , dekorasyon, müzik, çalışma saatleri ve diğer kimlik uygulamaları gibi) konsept geliştirilmesi alışmaları.

**GELİŞTİRME**

- Proje yerinin seçilmesi ve ortak bulunması
- Ortak yatırımcının belirlenmesi ( Equity and Debt Finance)
- Uygulanabilir yatırım teşviklerinin belirlenmesi
- İnşaat mimari ve i dizayn firmalarının belirlenmesi
- İnşaat safhası ve açılış öncesi safhadaki iş planlaması ve lojistik uygulamaların oluşturulması
- Operasyon sisteminin belirlenmesi ve kuruluşu

- İşletmeye açabilmek için gerekli yetki belgelerinin belirlenmesi
- İnşaat aşamasının plana uygunluk ve fonksiyonellik açısından denetlenmesi, yönlendirilmesi
- En uygun tesis içi yerleşimin belirlenmesi ve uygulanması
- Uygulanabilir mobilya, demirbaş, ekipman ve donanımın belirlenmesi ve satın alma çalışmalarını koordine etmek
- İnşaat aşamasından bölümlerin işletmeye teslim alınması
- Tüm sistemlerin deneme için faaliyete sokulması.
- Tüm satış fiyatlarının ve satış pazarlama stratejilerinin belirlenmesi.
- İnşaat aşamasında iken halkla ilişkiler faaliyetlerinin oluşturulması ve yürütülmesi
- Rezervasyon sistemleri, mümessil ofisler ve diğer satış acentalarının belirlenip kontratlarının yapılması.
- Misafir memnuniyet ve sadakat programının hazırlanması.
- WEB sayfası hazırlanmasının koordinasyonu
- Tüm departman ve bölümler için manuelların ve prosedürlerin hazırlanması(personel, muhasebe, satış pazarlama ve satınalma gibi departmanlarda dahil)
- Tüm pozisyonlar için görev tanımları ve sorumluluklarının hazırlanması ve uygulanması
- Anahtar personelin işe alınması
- Eğitim kurslarının tasarımı ve uygulaması
- Resmi açılış töreninin planlanması ve uygulanması
- Personel değerlendirme programının tanıtılması ve uygulanması
- ' Can Do It ' programının tanıtılması ve uygulanması

## **SATINALMA**

- Satınalma planının hazırlanması ve araştırılması.
- Takibi ve programa oturtulması.
- Mal kabul, depolama, temizlik ve özel bakımın koordinasyonu
- Uygun mobilya, demirbaş, ekipman ve donanımın belirlenmesi
- Satınalma sürecinin her adımının izlenmesi ve en verimli, uygun satınalma sisteminin geliştirilmesi.

## **OPERASYON VE SİSTEM KURULMASI / YÖNETİM**

### **Genel Operasyon**

- Tüm departmanlar için detaylı kontrol verimlilik incelemesi ( yiyecek içecek, spor, önbüro, satış pazarlama, housekeeping, güvenlik, muhasebe, satınalma, mühendislik)
- Tüm departman ve bölümler için manuelların ve prosedürlerin hazırlanması(personel, muhasebe, satış pazarlama ve satınalma gibi departmanlarda dahil)
- Tüm pozisyonlar için görev tanımları ve sorumluluklarının hazırlanması ve uygulanması
- Departman müdürlerinin eğitilmesi( özellikle sürekli misafir memnuniyetini sağlayacak, satışı desteklemeye ve mali sorumluluğu arttırmaya yönelik)
- Çevrecilik programının tanıtılması
- Müşteri şikayet ve memnuniyet programının hazırlanması
- Karlılığı arttırıcı çalışmalar yapmak
- Misafir memnuniyeti ve sadakati sağlayıcı kalite arttırmaya yönelik hizmet standartları oluşturmak ve tanıtmak.

### **Yiyecek& İçecek**

- Menü planlaması ve yiyecek içecek promosyonları için beslenme ve mevsimsel değişikliklerin takibi ve uygulaması
- Kaliteli catering, banket ve toplantı ve oda servisi sistemlerinin kurulması
- Yiyecek içecek outletlerinin konsept ve operasyonunu (menü, dekorasyon, eğlence, hizmet çeşidi, hizmet saatleri, promosyonel faaliyetleri gibi ) konularda analiz ederek en etkili ve karlı çözümlerin oluşturulması
- Sezona ve olaylara bağlı olarak yiyecek içecek promosyonları hazırlamak
- Eğitim kursları(mutfak, servis standartları, satış arttırıcı öneriler, promosyonel satış)
- Mutfak ve restaurant yerleşim planı tasarımı
- Yiyecek içecek maliyetlerinin kontrolü
- Yüksek hijyen standartlarının uygulanması
- Menü planlaması ve fiyat stratejilerinin belirlenmesi
- Servis ve hizmet standartlarının oluşturulması

### **Önbüro**

- Münferit misafirler ve gruplar için özel bir karşılama ve kayıt prosedürü hazırlanması ve tanıtımı (giriş öncesi, VIP, hoşgeldiniz dahil)
- Concierge ve bellboy hizmetlerinin kurulması
- Özel bir night-audit sistemi kurulması
- Özel bir kasa sistemi kurulması
- Telefon ile konuşma becerileri ile ilgili özel bir çalışma
- Çok verimli ve özel bir bilgi işlem programı kuruluşunu organize etmek.
- Verimli ve düşük maliyetli shuttle servis ve transfer sistemi
- Verimli rezervasyon prosedürleri
- Eğitim kursları

### ***Eğlence & Spor & Sağlık (Wellness) & Kültürel olaylar***

- Farklı ilgi gruplarına yönelik aktivite ve programlar oluşturmak
- Modern turizmde çok önemli bir faktör haline gelen Wellness konsepti uygulamalarını operasyon içerisine yerleştirmek.
- Misafirlerin beklentileri ve operasyon ile ilgili en son gelişmelerin takibi ve uygulanması
- Misafir memnuniyet programı
- Çocuk programları düzenlenmesi
- Yüksek kaliteli animasyon hazırlanması

### ***Satış, Pazarlama ve Halkla İlişkiler***

- Satış pazarlama planının hazırlanması ve uygulanması ( medya planı , pazar bölümlendirmesi)
- Satış blitz'lerinin, road showların ve fuar katılımlarının organizasyonu.
- Satış pazarlama bütçesi hazırlanması
- Kurumsal kimliğin oluşturulması ve uygulanması
- Sürekli promosyon programlarının hazırlanması
- Tüm acenta ve tur operatörlerine tanıtım turları organize etmek
- Yield management sisteminin tanıtılması
- Databankası geliştirilmesi ve yönetimi
- Bölgesel, ulusal ve uluslararası kuruluşlar ile halkla ilişkiler faaliyetleri yapmak.

### ***İnsan Kaynakları***

- Personel el kitabının hazırlanması
- Oryantasyon programının hazırlanması
- Personele motivasyon programların hazırlanması ( Örnek ayın personeli)
- Tüm personele hizmet içi ve dışı eğitim programları( özellikle misafir ile direkt ilişkide olan departmanlar ile)
- Motivasyon ve kariyer geliştirme programları
- Personel değerlendirme programının hazırlanması ve uygulanması.
- Yeni personel bulmaya yönelik kaynaklarla ilgili insan kaynakları programını kurmak

### ***Finans***

- Tüm departmanlar için yıllık bütçe hazırlanması
- Tüm departman müdürlerini mali sorumluluklarını üstlenecek şekilde eğitmek , programlamak.
- Departmanların karlılık analizini yapmak(operasyonel veya operasyonel olmayan tüm departmanlar için)
- Hedeflere göre sapmaları ve sebeplerini içeren aylık kar zarar raporu hazırlanması
- Dayanıklı dayanıksız mallar ile demirbaşlar için düzenli envanter çalışmaları
- Nakit akış tahminleri ve analizleri hazırlamak
- Detaylı gelir kontrol sistemi kurulması
- Kredi kontrol sisteminin kurulması.

### ***House keeping- Çamaşırhane- Kuru Temizleme***

- Düzenli temizlik programları hazırlanması( günlük, haftalık, aylık)
- Temizlik standartlarının kurulması
- Hijyen standartlarının kurulması
- Tüm ekipmanlar için özel bir bakım programı
- Detaylı temizlik ve yıkama maliyet programı

### ***Mühendislik***

- Yatırımı koruyacak , müşteri memnuniyetini en yüksek seviyede tutacak, önleyici bakım hizmetini( Can Do it programı) uygulamaya sokmak
- Isıtma , aydınlatma ve enerji maliyetlerinin nasıl düşürüleceği ile ilgili yöntemlerin uygulamaya sokulması
- Aktif Artık Yönetimi, Arıtma ve Çevre Koruma Sisteminin kuruluşunun koordinasyonu

### ***Yatırımcı ile ilişkiler***

- Bir önceki ayın tüm faaliyetlerini içeren mali rapor sunulması (bütçedeki sapmaları da gösteren kar zarar raporu, envanter raporları, nakit akış tablosu) her ayın 15' inde bir önceki ayın raporları sunulur.,
- Geçen ayın satış pazarlama faaliyetleri
- Gelecek aylar için satış pazarlama faaliyetleri
- Departman raporları
- Yeni yatırımların planlanması ve fizibilite çalışmaları

### **SATIŞ ve PAZARLAMA – REZERVASYON SİSTEMİ**

- Satış pazarlama planının hazırlanması ve uygulanması ( medya planı , pazar bölümlendirmesi)
- Satış blitz'lerinin, road showların ve fuar katılımlarının organizasyonu.
- Satış pazarlama bütçesi hazırlanması
- Kurumsal kimliğin oluşturulması ve uygulanması
- Sürekli promosyon programlarının hazırlanması
- Tüm acenta ve tur operatörlerine tanıtım turları organize etmek
- Yield management sisteminin tanıtılması
- Databankası geliştirilmesi ve yönetimi
- Bölgesel, ulusal ve uluslararası kuruluşlar ile halkla ilişkiler faaliyetleri yapmak.

### **İNSAN KAYNAKLARI DANIŞMANLIK HİZMETLERİ**

SERVUS sizlere kriterlerinize uygun yerli yada yabancı orta ve üst düzey nitelikli yönetici bulmanızda yardımcı olacaktır. Verilen kriterler doğrultusunda ilk seçimler SERVUS tarafından yapılır, kuruluşunuza analizleri ve önerileri de içeren son kalan adayların listesi rapor olarak sunulur. SERVUS, gerek görülür ise son ya da sondan bir önceki gerek konferans gerekse de yüzyüze yapılacak olan görüşmelerde bulunacaktır.

SERVUS, kuruluşunuza sektörün özelliklerine göre incelenmiş bir finansal öneri paketi, görev tanımı ve seçkin adaylarla yapılacak sözleşmeyi de hazırlayacaktır.

### **EĞİTİM VE SEMİNERLER**

SERVUS sizlere organizasyonunuz içerisindeki eğitime ihtiyaç olan bölümleri, gerekli işbaşı eğitimleri ile birlikte yapılacak seminer veya yeni sistem tanıtımlarını ve uygulamalarını, geliştirilmesi gereken bölümlerin analizini içeren rapor sunacaktır.

Sizin organizasyonunuzun taleplerine, tipine, hedef kitlesine bağlı olarak SERVUS konular ile ilgili yerli ve yabancı profesyonelleri, uzmanları ve danışmanları belirleyecektir.

Bu zaman zarfında SERVUS Yönetim kadrosu da aktif olarak operasyonun içerisinde bulunarak çözümler ve uygulama önerileri getirmektedirler.

Eğitim çalışmalarının tamamlanmasından sonra sonuçlar, gözlemlerimiz ve tavsiyelerimiz ile ilgili rapor kuruluşunuza sunulacaktır. Bu çalışmalar ve sonuçları, zamanı konuya bağlı olarak değişmek suretiyle, düzenli olarak takip edilecek ve sizin için en faydalı sonuçları sağlanması için gayret gösterilecektir.

### **PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

SERVUS, size konaklama ve ağırlama sektörü için özel olarak tasarlanmış bir performans değerlendirme programı sunar. Programın amacı personelin performansının değerlendirilmesi aynı zamanda personele işinin önemli alanlarını anlatan, bu alanlarda nasıl çalışması gerektiği konusunda yönlendiren ve iyileştirme alanlarında da personelin kendisini de ikna edecek çözümler üzerinde hemfikir olmaktır. Yönetim kadrosuna, değerlendirme görüşmesinin nasıl yapılması gerektiği konusunda ve personelin geliştirilmesi için neler yapılması gerektiği konularında eğitim verilecektir. Bu değerlendirmenin en önemli bölümüdür.

Kuruluşunuzun bilgisayar sistemlerine yüklenecek bu program kağıt kalabalığı ve israfını en asgari düzeye indirecektir.

### **YÖNETİM, MUHASEBE, KONTROL VE BİLGİ SİSTEMLERİ**

- Bütçe hazırlanması
- Günlük, haftalık, aylık raporlar.
- Kar zarar raporları
- Operasyon sistemlerinin seçimi ve belirlenmesi
- Envanter analizleri
- Yeni concept çalışmaları
- Mevcut operasyon için departmansal karlılık analizleri

## **YÖNETİM ANLAŞMASI, FRANCHISING, DİĞER ORTAKLIKLAR**

Marka(pazara bağlı olarak) hedef kitleye başarılı bir yaklaşım imkanı sağlar.SERVUS seçilmiş hedef kitle üzerinde en büyük etkiyi yapabilecek yönetim ve franchise şirketlerinin belirlenmesi çalışmalarını yapar. Daha sonra SERVUS en avantajlı yönetim ve franchise şirketleri ile yapacağı görüşmelerde yatırımcıyı temsil eder, pazarlık ve sözleşme çalışmalarını yürütür. Üçüncü safhada SERVUS seçilen şirketin periyodik olarak performansını izleme ve değerlendirme görevini yerine getirir.

## **PAZAR ANALİZİ VE ARAŞTIRMASI**

Sektördeki kaynaklar ve çeşitli veri tabanları bilgileri de kullanılarak hazırlanacak analiz çalışması, yatırım değerlendirme, pazar saptamaları, konsept geliştirme, fiyat stratejileri, ürün geliştirme ve bütçe çalışmalarına girdi olacak şekilde oluşturularak sunulur.

Analiz çalışmasının bir bölümünde SERVUS kendi izlenim, değerlendirme ve öneriler kısmını da hazırlar.

## **OPERASYONEL VE ORGANİZASYONEL ANALİZ VE KONTROL**

- Pazarlama kontrolü
- Rakip analizi
- İnsan kaynakları değerlendirmesi
- Prosedür analizi
- Finansal yönetim
- İş planlaması ve hazırlığı
- Performance lifter program'ın uygulanması

## **MİSAFİR MEMNUNİYETİ VE SADAKAT PROGRAMI**

SERVUS, kuruluşunuzun konsept ve karakteristik özelliklerine uygun olarak özel bir anket formu hazırlayacak ve sizin konseptinize uygun olarak nasıl bir sunum planlanması gerektiğini önerecektir.

Program önemli noktalarda acil geri dönüş sağlayacak şekilde günlük, aylık veya tek tek olarak anket sonuçlarını değerlendirme olanağı vermektedir.

Misafir anket formları takip sistemi ile birlikte sizin konseptinize uygun bir geri dönüş yanıtı programı yaratılacaktır.

### **DERGİ ve BÜLTEN ÇALIŞMALARI**

SERVUS, kuruluşunuzun kurumsal kimliğini güçlendirecek ve iş hedeflerini destekleyecek , çapraz ürünlerinizin satışını arttıracak ve misafir bağlılığını sağlayacak dergi ya da bülten çalışmalarının oluşturulması, mevcudun iyileştirilmesi hazırlanması ve koordinasyonu çalışmalarını yapmaktadır.

### **KARLILIK VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

- Değerlendirme ve analiz çalışmaları
- Sistemin ve organizasyonun yapılandırılması
- Manuel, standart ve prosedürlerin hazırlanması
- Eğitim programının hazırlanması
- Düzenli denetleme , takip ve öneri programı

### **ZİNCİR İŞLETMELER YÖNETİM SİSTEMİ**

- Pazarlamada sinerji programı
- 
- Satınalmada sinerji programı
- Rotasyon programı
- Halkla ilişkiler sinerji programı
- Organizasyonel sistemin yapılandırılması
- Maliyet düşürücü programları
- Çapraz satış programı

### **Hizmetlerimiz Hakkında Açıklama:**

Hizmetlerimiz tek tek, standart paketler halinde ya da sizin için oluşturulmuş paketler olarak alınabilir.