



Инна Елкина

Исполнительный директор / General Manager

**Операционное управление • Запуск
объектов • Развитие бизнеса**

Санкт-Петербург | +7-906-225-04-25 | inna@levtov.ru

О себе

Опытный исполнительный директор в сфере гостиничного бизнеса (hospitality).

Запуск и развитие отелей, управление P&L. Экспертиза: операционное управление, финансы, revenue management, продажи, клиентский сервис, управление командами и развитие персонала.

Выстраиваю системный, управляемый бизнес: прозрачные процессы, сильные команды, стандарты сервиса, финансовую дисциплину и устойчивый рост ключевых показателей. Опыт управления объектом на всём жизненном цикле — от старта до масштабирования.

Опыт работы

Исполнительный директор / Executive Director

Отель «Гранд Каньон», Санкт-Петербург

август 2014 — март 2025

Роль: полный P&L-контур, операционное и стратегическое управление гостиничным бизнесом.

- **Запустила и развила отель до устойчивой прибыльной модели.** Управление полным жизненным циклом бизнеса: операционные процессы, стратегия, рост и масштабирование.
→ Выручка **до 170+ млн ₽/год**, EBITDA **+20%**.
- **Выстроила и оптимизировала все операционные блоки:** Front Office, Housekeeping, F&B (стратегическое курирование), Guest Experience, финансы, закупки и контрактная база, CRM, подрядчики и аутсорсинг. Внедрила систему KPI, управленческую отчётность и контроль качества.
- **Отвечала за финансовую эффективность:** бюджетирование, операционные и капитальные затраты, тарифная политика и стратегия, управление доходностью.
→ Стабильное удержание маржинальности объекта на уровне 18–22%, регулярный мониторинг и оптимизация финансовых затрат.
- **Обеспечила устойчивый рост ключевых метрик:** выручка, ADR, RevPAR, загрузка.
→ Среднегодовой рост выручки **+12–15%**, загрузка **70–85%**.
- **Внедрила стандарты сервиса, SOP и систему обучения персонала.**
→ Адаптация, обучение, регулярная оценка качества, работа с обратной связью.
→ Стабильный высокий уровень сервиса: удержание оценок 9+ на OTA-платформах, рост лояльности и возвратности гостей.
- **Сформировала и управляла командой 40+ сотрудников:** подбор, развитие, мотивация, performance.
→ Текучесть **<12%**, сформирована устойчивая управленческая команда.
- **Разработала стратегию развития:** позиционирование, программы лояльности, B2B и corporate, OTA и direct-каналы.
→ Рост корпоративного сегмента **до 20%** ежегодно, доля прямых продаж **до 60%**.

- **Оптимизировала партнёрства, закупки и контрактную базу.**
→ Экономия бюджета **15–17%**, переход на долгосрочные SLA-контракты.
- **Взаимодействие со стейкхолдерами:** аналитика, отчётность, защита стратегических и коммерческих инициатив по развитию.
- **Комплаенс, безопасность и качество:** законодательство, стандарты, аудиты.
→ Подготовка и сопровождение вне-/плановых проверок, классификация отеля, присвоение и регулярное подтверждение категории.
→ Выстроила систему compliance и контроля качества, снижены операционные риски. Внедрены регламенты безопасности и качества.

Управляющий / General Manager

Ледовая арена «Гранд Каньон Айс», Санкт-Петербург

июнь 2021 — март 2025

- **Отвечала за полное управление объектом:** операционные задачи, инфраструктура & сервис, контроль качества, координация технических служб.
→ Рост загрузки объекта до **60–70%**, повторных посещений **+30%**
- **Выстроила коммерческую B2G / B2B модель:** спортивные федерации, городские структуры, корпоративные клиенты, event-проекты, аренда площадки, детские программы, система лояльности и удержания клиентов.
- **Финансовое управление и эффективность:** бюджетирование, управленческая отчётность, контроль затрат и доходности, развитие дополнительных источников дохода.
→ Рост выручки **+20%**, увеличение маржинальности
- **Compliance, безопасность и внешние взаимодействия:** документация, безопасность, регламенты, работа с администрацией, федерациями, гос. структурами (Роспотребнадзор, МЧС).

Старший администратор / Senior Front Office Supervisor

Отель «Коломяжский Визит», Санкт-Петербург

июнь 2006 — май 2012

- **Операционное управление Front Office:** организация смен, стандарты сервиса, работа с клиентами, контроль стандартов сервиса, координация с housekeeping и сервисными службами комплекса.
- Сопровождение групповых и корпоративных заездов, организация **100+ корпоративных мероприятий и конференций**.
- Обучение и адаптация персонала, внедрила систему наставничества → адаптация с **3 мес. до 4-5 недель**, снижение текучести.
- Внедрение digital-систем PMS/CRM, отчётность, касса, контроль загрузки, допродажа услуг.
- **Координация гостевых сервисов комплекса:** управление дополнительными сервисами и инфраструктурой объекта

Старший администратор / Senior Administrator

Мини-отель «Невский 106», Санкт-Петербург

сентябрь 2004 — май 2006

- **Круглосуточные операции Front Office:** приём гостей, бронирование, отчётность, касса.
- Управление загрузкой и тарифами, overbooking.
Клиентский сервис и конфликт-менеджмент, увеличение среднего чека.
- Координация с housekeeping и техническими службами.

Образование и сертификаты

- **РГПУ им. А. И. Герцена, Санкт-Петербург**
Бакалавр, Практическая психология
- **Государственный университет управления, Москва**
Профессиональная переподготовка, «Гостиничное дело», 2016
- «Финансовая эффективность гостиницы» — Swissam (International Hospitality School), 2025
- «Управление персоналом в отелях и ресторанах» — Swissam (International Hospitality School), 2024
- «Инновационные технологии международного гостиничного бизнеса» — АНО "Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства", 2024
- «Управление персоналом» — Комитет по образованию Правительства СПб, 2019
- «Гостиничный бизнес – как увеличить продажи» — ООО «Прогресс-Центр», 2016

Навыки

Стратегическое и P&L управление, взаимодействие со стейкхолдерами, управление гостиничным бизнесом

Операционное управление отелем, запуск объектов, выстраивание операционных систем, SOP, compliance

Бюджетирование, OPEX/CAPEX, управленческая отчётность, KPI, ADR / RevPAR

Revenue-менеджмент, OTA & прямые продажи, corporate & B2B

Опыт работы с гостями: стандарты сервиса, CSI/NPS, репутационный менеджмент

People-менеджмент, обучение, performance-менеджмент, change-менеджмент

HMS (АСУ): Fidelio, Intellect Style, Logus | PMS: TravelLine | CRM & sales systems | Excel (продвинутый)

Языки

Русский – родной, English – B1, Spanish – B1