

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/154244>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

Введение 3

Глава 1. Теоретический анализ процесса совершенствования технологического цикла гостиницы 5

1.1. Понятие, структура и основные характеристики гостиничного цикла 5

1.2. Качество обслуживания гостей во время проживания в гостинице 13

Глава 2. Особенности технологического цикла гостиницы "NordWest" 27

2.1. Общая характеристика отеля "NordWest" 27

2.2. Технологический цикл гостиницы "NordWest" 32

Глава 3. Проект совершенствования цикла отеля "NordWest" 43

3.1. Основные рекомендации по совершенствованию технологического цикла гостиницы "NordWest" 43

3.2. Расчет стоимости проекта по совершенствованию технологического цикла гостиницы "NordWest" 51

Заключение 55

Список использованной литературы 60

Приложение 63

Введение

Эффективность функционирования и прибыльность деятельности любой гостиницы в современных рыночных условиях тесно связаны с качеством предоставления гостиничных услуг для своих посетителей. В современной рыночной экономике проблемы качественного оказания гостиничных услуг являются одними из самых важных факторов повышения уровня жизни и благосостояния населения страны, в целях обеспечения экономической и социальной безопасности потребителей гостиничных услуг. Качество является комплексным понятием, которым характеризуется эффективность деятельности гостиничного предприятия при разработке стратегий, организации обслуживания посетителей, маркетинга предоставляемых услуг и др.

Гарантия высокой стабильности и устойчивости системы качества имеют важное значение для фирм, поскольку от уровня предлагаемых качественных услуг зависит способность гостиничного предприятия удерживать свои позиции на рынке благодаря разработанным конкурентным преимуществам.

Каждая гостиница создает свой цикл обслуживания клиентов: от размещения услуг на рынке до принятия клиента в своем номере. Все эти этапы входят в понятие гостиничного цикла.

Актуальность данного исследования заключается в том, что анализ гостиничного цикла в соответствии с различными типологиями является главным фактором успеха деятельности гостиницы. Использование системы обслуживания в гостинице сегодня достаточно распространено для оценки гостиничного обслуживания различных современных предприятий.

Объект исследования – совершенствование технологического цикла гостиницы.

Предмет – совершенствование технологического цикла гостиницы "NordWest".

Цель работы заключается в теоретическом анализе совершенствования технологического цикла гостиницы и разработке проекта гостиничного цикла обслуживания в отеле "NordWest".

В связи с этой целью ставится ряд задач:

1. Раскрыть понятие, структуру и основные характеристики гостиничного цикла
2. Исследовать качество обслуживания гостей во время проживания в гостинице
3. Проанализировать особенности гостиничного цикла отеля "NordWest"
4. Разработать проект совершенствования гостиничного цикла отеля "NordWest".

Работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы.

Для раскрытия темы были использованы исследования современных авторов в области гостиничного бизнеса и официальные данные гостиницы, ресурсы Интернет.

Глава 1. Теоретический анализ процесса совершенствования технологического цикла гостиницы

1.1. Понятие, структура и основные характеристики технологического цикла

Жизненный цикл гостиницы - это промежуток времени и фазы развития отеля, начиная с его первоначальной идеи создания и заканчивая выходом гостиницы на рынок. Он определяет взаимосвязанные этапы разработки гостиничного проекта и окончательную фазу размещения гостей и клиентов.

В качестве альтернативы жизненный цикл развития отеля можно разделить на более детализированные и последовательные фазы, которые параллельны цепочке создания стоимости проекта. Цепочка создания стоимости следует за жизненным циклом объекта и описывает действия в производственном процессе, необходимые для формирования гостиничного продукта, а также точки процесса, в которых создается стоимость.

Для выполнения различных видов деятельности в течение длительного жизненного цикла гостиницы роли и обязанности принимаются на себя или распределяются между различными заинтересованными сторонами на каждом этапе проекта развития отеля. Соответствующий уровень интеграции зависит от позиции и функций соответствующих заинтересованных сторон в процессе развития.

Устойчивое развитие отеля повышает рентабельность на протяжении всего жизненного цикла для всех заинтересованных сторон. Выгода и прибыль реализуются за счет экономии коммунальных услуг, перспективных инвестиционных стратегий, удовлетворения потребительских предпочтений и регулятивных стимулов.

Развитие отеля может относиться как к развитию гостиничного бизнеса, так и к развитию гостиничной недвижимости, но часто и то, и другое является взаимосвязанными требованиями. Весь спектр гостиничного развития начинается со стратегического управления бизнесом и заканчивается окончательной утилизацией услуг отеля.

Развитие гостиничного бизнеса - это процесс достижения стратегических целей организации и расширения ее рыночной позиции. Это может быть достигнуто путем организационных слияний, маркетинга, брендинга и репозиционирования бизнеса, расширения сети отелей.

Основой взаимоотношений с потребителями является организация самого процесса обслуживания, а также доведения его до оптимального с позиции удобства для клиента. Развитие рыночных отношений и появление свободной конкуренции явилось поворотным моментом для ориентации сервисной сферы. Ее работа все больше ориентируется на потребности клиента и улучшение качества предлагаемых услуг. Гостиничный цикл охватывает период времени от того момента, когда потенциальный клиент связывается с гостиницей, и до оплаты гостиничного счета.

По мнению Николенко П.Г., гостиничный цикл - это процесс планомерного оказания услуг по размещению гостей.

Тимошенко З.И. считает, что жизненный цикл гостиницы - это концепция, которая описывает стратегию продвижения и продажи гостиничного продукта.

В зарубежной литературе (Линн ванн дер Ваген) можно найти такое определение: гостиничный цикл - это цикл, который проходит продукт, создаваемый отелем, от формирования его концепции до реализации на рынке.

Традиционный гостиничный цикл (прибытие - размещение - проживание - выезд) можно разделить на 4 этапа:

- 1) до заключения контракта на размещение (бронирование, предварительная оплата, прибытие гостя);
- 2) заключение контракта на размещение (выбор номера, занятие номера, выставление счета за номер, почтовые расходы, телефон и другие дополнительные услуги);
- 3) обслуживание во время пребывания в гостинице (уборка номера, предоставление разнообразных дополнительных услуг);
- 4) после заключения контракта на размещение (предъявление счета, полный расчет, выезд гостя).

Таким образом, цикл обслуживания гостей в отеле можно разделить на четыре основных этапа. В рамках этих четырех этапов существует важная задача, связанная с обслуживанием гостей и их учетом.

Сотрудники стойки регистрации должны быть осведомлены об услугах гостей и деятельности по учету гостей на всех этапах пребывания гостя. Персонал стойки регистрации может эффективно обслуживать гостя, если у него есть четкое представление о потоке бизнеса в отеле. Гостевой цикл также представляет собой системный подход к работе фронт-офиса.

Итак, гостевой цикл включает :

- 1.Предварительное бронирование, подтверждение, запрос на самовывоз, письмо о предварительном прибытии.
- 2.Прибытие швейцаров, стойка звонка, туристическое бюро, регистрация, назначение номера, выдача ключа, обработка багажа, приветственное письмо
- 3.Размещение, сейф, телефонные звонки, консьерж, туристическое бюро, обмен валюты
- 4.Отправление, оплата счетов, возврат ключей, звонок в дверь, туристическое бюро, консьерж, регистрация отъезда, благодарственное письмо.

Рассмотрим каждый этот этап гостиничного цикла подробнее.

1. До заключения контракта на размещение.

Гость выбирает отель на этапе предварительного прибытия в гостевой цикл. На выбор гостя может повлиять множество факторов, включая предыдущий опыт работы с отелем, рекламу, сарафанное радио от друзей и коллег, местоположение, корпоративное бронирование, бронирование турагента, название отеля, участника программы лояльности отеля и т.д.

На решение гостя о бронировании также может повлиять легкость бронирования и то, как агент по бронированию взаимодействовал и описывал объект отеля, такой как тип номера, стоимость номера, места отдыха и другие достопримечательности рядом с отелями и т.д.

Можно назвать зону бронирования офисом продаж для некорпоративных или групповых бронирований. Его сотрудники должны быть ориентированы на продажи и представлять позитивный, сильный имидж отеля.

Если бронирование может быть принято, агент по бронированию создает бронирование в программном обеспечении управления отелем. Создание этой записи бронирования запускает гостевой цикл отеля. Это бронирование содержит подробную информацию о конкретном запросе гостя, которая поможет отелю предоставить гостю индивидуальное обслуживание во время его пребывания.

Информация, собранная во время бронирования, также помогает отелю завершить предварительную регистрацию, такую как назначение номера в соответствии с запросом гостя, стоимость номера, которая будет взиматься с гостевого фойеанта в течение всего пребывания и т.д.

Хотя детали бронирования помогают обеспечить гостям упреждающее обслуживание, основная цель бронирования состоит в том, чтобы убедиться, что номер будет свободен, когда он прибудет в отель.

2. Прибытие

Этап прибытия гостя включает в себя процесс регистрации и назначения номера. После того как гость прибывает, он или она устанавливает деловые отношения с отелем через приемную. Сотрудники стойки регистрации обязаны разъяснить любой запрос гостя, особенно детали стоимости номера пакетов, на которые он забронирован.

Сотрудники стойки регистрации должны определить статус бронирования гостя до начала процесса регистрации заезда / регистрации. Гость с бронированием и гость без бронирования, широко известный как walk-ins, также предоставляет возможность для бизнеса сотрудникам стойки регистрации .

Регистрационная карточка распечатывается и заполняется во время регистрации заезда, что поможет сотрудникам стойки регистрации собрать необходимую информацию. Регистрационная карта должна содержать такие данные, как инструкции по оплате, данные бронирования, количество проживающих взрослых и детей, адрес, паспорт и виза для иностранных граждан, полный адрес, личные данные и данные кредитной карты. Поскольку гость и отель получают определенные юридические преимущества, необходимо обязательно получить подпись гостя на регистрационной карточке.

Процесс регистрации завершается после того, как способ оплаты и дата отъезда гостя были подтверждены и должным образом подписаны гостем. Гость может получить ключ от номера и направление в номер или сопровождаться сотрудником по обслуживанию гостей или менеджером по обслуживанию гостей.

Когда гость заселяется в номер, начинается стадия заселения гостевого цикла.

3. Размещение

То, как персонал стойки регистрации представляет отель, очень важно на этапе заселения.

Как основной контактный центр гостиничной деятельности, фронт-офис отвечает за координацию запросов гостей. Среди тех, кто предоставляет гостям информацию и материалы.

Стойка регистрации должна быть особенно внимательна, чтобы ответить гостю своевременно и точно.

Основная задача сотрудников стойки регистрации - обеспечить упреждающее обслуживание и оправдать или превзойти ожидания гостя. Это побудит гостя вернуться в отель.

Безопасность также является главной важной заботой во время пребывания гостя. Среди них такие вопросы, как защита средств и ценностей. Стойка регистрации также должна следовать стандартной

операционной процедуре отеля для обработки ключей отеля и гостей, наблюдения за недвижимостью, сейфов, личного имущества гостей и чрезвычайных ситуаций также важны.

Различные сборы ресторанные сборы, телефон, интернет, туристическое бюро и т.д. на этапе заселения влияют на счет гостя и отеля. Большая часть этих сборов будет разнесена на гостевой счет в соответствии с процедурами разнесения на стойке регистрации. А также в большинстве случаев плата за номер является самой большой платой за гостевой фолиант.

Другие финансовые задачи фронт-офиса на этапе заселения заключаются в проверке расходов, разнесенных по гостевому счету, и сверке гостевых счетов с кредитным лимитом.

4. Отъезд

Обслуживание гостей и аспекты учета гостей в гостевом цикле завершаются во время четвертой и заключительной фазы цикла, то есть отъезда.

При отъезде гость освобождает номер, получает точную выписку по расчетным счетам, возвращает ключи от номера и покидает отель. Как только гость выезжает, стойка регистрации обновляет статус наличия свободных номеров и уведомляет об этом отдел уборки номеров. Для отелей, использующих программное обеспечение для управления недвижимостью, статус номера обновляется автоматически.

На этом этапе фронт-офис также собирает отзывы о гостевом опыте в отелях, передавая гостю форму обратной связи.

В состав системы гостиницы входят :

1. информация - планирование номеров, заказов, прогнозирование спроса потребителей;
2. перевозка гостей - выбор вида транспорта и компании - перевозчика (например, услуги доставки гостей до аэропорта или организация туристических выездов от гостиницы);
3. обслуживающий персонал;
4. координация финансовых потоков, необходимых для оказания гостиничных услуг.

Скоординированная интеграция работы отдельных подразделений по продвижению гостиничного продукта представляет одно из главных положений эффективной организации функционирования гостиничного предприятия. При этом самая главная задача в гостинице предполагает формирование системы обслуживания как операционной платформы для последующего внедрения сервиса.

Задачи обслуживания заключаются в прогнозировании потребности в гостиничных услугах, контроль над уровнем запасов, определение последовательности продвижения гостиничного продукта.

Таким образом, условием эффективной синхронизации работы отдельных отделов гостиницы является реализация логистического подхода,

1. Федеральный Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"
2. Федеральный Закон РФ от 10.06.1993 № 5151-1 "О сертификации продукции и услуг"
3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
4. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов
5. Международный стандарт ISO 9004-2000
6. Артемова Е.Н. Основы гостеприимства и туризма. - СПб.: Питер, 2016. - 336 с.
7. Бердников В. Основы бизнес - анализа. - М.: КНОРУС, 2017. - 495 с.
8. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства. - М.: МПСУ, 2016. - 371 с.
9. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса. - М.: Инфра-М, 2018. - 498 с.
10. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. - М.: Инфра-М, 2016. - 432 с.
11. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. - СПб.: Питер, 2015. - 309 с.
12. Дементьева С.В. Отельный менеджмент. - Ольборг: Институт истории, международных и социальных исследований Ольборгского университета, 2015. - 160 с.
13. Елиферов В.Г. Бизнес - процессы: регламентация и управление. - М.: Дашков и К, 2017. - 386 с.
14. Елканова Е.И. Основы индустрии гостеприимства. - М.: Дашков и Ко, 2019. - 248 с.
15. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В. Технология гостиничной деятельности. - М.: Академия, 2015. - 288 с.
16. Кусков А.Д. Гостиничное дело. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 557 с.
17. Линн ван дер Ваген. Гостиничный бизнес/ Линн ван дер Ваген. - Ростов н/Д., «Феникс». 2019. - 412с.
18. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания» / И.Ю. Ляпина. М., «Академия». 2019. - 208 с.
19. Магер В.Е. Управление качеством. - М.: Инфра-М, 2016. - 176 с.

20. Малых Н.И., Можяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия. - М.: Дрофа, 2016. - 320 с.
21. Матрос Д.Ш. Менеджмент качества на основе стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001, новых информационных технологий и образовательного мониторинга// ЦПО. 2019. - 132 с.
22. Медлик С. Гостиничный бизнес. - М.: Юнити-Дана, 2016. - 404 с.
23. Михеева Е.Н. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2015. - 532 с.
24. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия. - М.: Юрайт, 2019. - 449 с.
25. Погорелова Э.И., Сергеев А.А. Качество обслуживания туристов в гостиницах как фактор привлечения туристов // Интерактивная наука. - 2017. - № 1. - С. 193 - 196.
26. Пузанков Д.В. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001// СПбГУ ЛЭТИ, 2017. - 220 с.
27. Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. Технологии гостиничной деятельности. - М.: Дашков и Ко, 2018. - 176 с.
28. Румянцева З.П. Общее управление организацией. - М.: Юнити-Дана, 2019. - 302 с.
29. Салимова Т.А. Управление качеством. - М.: Омега-Л, 2015. - 414 с.
30. Соколова С. Оформление гостиниц от общего к частному // Гостиничное дело. - 2018. - № 5. - С. 36 - 41.
31. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских компаниях/ А.В. Сорокина. М., «Альфа - М». - 2017. - 304 с.
32. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела. - М.: Юрайт, 2016. - 336 с.
33. Тимошенко З.И. Маркетинг гостинично-ресторанного бизнеса. URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-37/ru/chapter-1838/>
34. Фрейдина Е.В. Управление качеством. - М.: Омега-Л, 2017. - 189 с.
35. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции. - М.: Юнити-Дана, 2018. - 484 с.
36. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 382 с.
37. система отелей по всему миру [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.booking.com/>
38. портал гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. - URL: <http://prohotel.ru/>
39. книги по гостиничному делу и туризму [Электронный ресурс]. - URL: <http://tourlib.net/>
40. управление качеством [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.prostokachestvo.ru/>
41. "NordWest" [Электронный ресурс]. - URL: <https://nordwestspb.com/>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/154244>