

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://studservis.ru/gotovye-raboty/laboratornaya-rabota/279741>

Тип работы: Лабораторная работа

Предмет: Гостиничное дело

-

ИСХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Гостиница «Северная звезда» – гостиница средней категории, классностью 3*, расположена недалеко от центра города, функционирует в течение 20 лет. Здание гостиницы имеет 5 этажей. В гостинице 2 лифта и две лестницы, главная и служебная.

Номерной фонд гостиницы составляет 120 номеров, из которых 20 номеров – одноместных, 92 номера – двухместных, 4 апартамента, 4 люкса. Вместимость гостиницы – 220 мест.

На первом этаже гостиницы расположены стойка регистрации, ресторан, парикмахерская, в главном холле гостиницы киоски с сувенирной и иной продукцией. Также на первом этаже расположены административные службы гостиницы. На втором этаже: конференц-зал на 40 человек, 5 одноместных номеров, 20

двухместных; на третьем: 5 одноместных, 25 двухместных, 2 номера люкс; на четвертом: 5 одноместных, 22 двухместных, 4 апартамента; на пятом: 5 одноместных, 25 двухместных, 2 номера люкс. Во всех номерах есть туалет и ванная или душ.

В настоящее время произошли изменения в высшем управленческом звене. В связи с этим, было решено произвести общий анализ хозяйственной деятельности гостиницы.

В ходе проведенной инспекции работы гостиницы был выявлен ряд проблем, которые отрицательно влияют на работу гостиницы. Одной из главных проблем является плохое оснащение гостиницы, так, например, обшивка мебели во многих номерах истерлась, из-за чего мебель выглядит неопрятно, часто клиенты жалуются на плохую работу бытовой техники: телевизоров, телефонов и т.д., частые поломки устаревшего сантехнического оборудования, протертые ковровые покрытия в номерах и коридорах. Невысокий уровень качества предоставляемых услуг отражают частые ошибки в работе персонала: например, в службе приема и размещения наблюдаются ошибки в оформлении бронирования, в написании имен гостей, дат заезда и выезда клиентов, категории запрашиваемого номера. Также возникают ошибки при передаче данных службе горничных, в ресторан. В итоге, но-

мер оказывается не готов к моменту заезда клиента или в ресторане клиенту не предоставляется заказанное обслуживание, например, завтрак.

На основе показателей деятельности гостиницы можно сделать вывод о нестабильности финансового положения предприятия. Основной проблемой в данном случае является недостаточный уровень загрузки, в гостинице ярко выражен фактор сезонности. Прочные связи на основе договоров с туристскими фирмами существуют преимущественно в летний период. В гостинице есть конференц-зал, который практически не используется. Гостиница недостаточно представлена в городских туристических справочниках. Для того, чтобы повысить экономическую эффективность работы гостиницы и повысить качество предоставляемых услуг фирмой-консультантом администрации гостиницы было предложено на рассмотрение несколько проектов.

Для решения выявленных проблем предлагались два типа проектов. Первый тип направлен на улучшение материально-технической базы гостиницы, на обновление номерного фонда, а второй тип проектов связан с внедрением в работу гостиницы информационных технологий. Проекты внутри каждого типа не являются взаимозаменяемыми. Каждый из них по-разному отражается на работе гостиницы. В связи с ограниченными финансовыми возможностями, администрация гостиницы может принять к осуществлению только один проект из каждого типа.

Характеристики проектов

I тип

Проект А – Проведение общей реконструкции помещений гостиницы, что позволит повысить качество услуг по размещению. Планируется заменить ковровые покрытия в холлах и некоторых номерах, сменить

наиболее старую мебель в некоторых номерах, в других номерах заново оббить мебель, сменить сантехнику в номерах, заменить телевизоры и телефонные аппараты в большинстве номеров. Подобные мероприятия позволят повысить уровень комфорта гостиницы, а следовательно будут подняты цены на номера.

Проект В – Частичная реконструкция помещений гостиницы
(преобразование 50% одноместных и 30% двухместных номеров

в номера для бизнес-туристов). В этих номерах будет произведен ремонт, заменена мебель, будет сделана повышенная звукоизоляция. Номера будут оборудованы розетками, к которым можно подключить компьютер. На первом этаже будет оборудовано помещение под бизнес - центр, а в конференц-зал будет куплено новое оборудование для проведения деловых встреч и собраний.

-

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://studservis.ru/gotovye-raboty/laboratornaya-rabota/279741>