

Старый двор

Ожидаемые сроки исполнения: 1 семестр (15.09.2022 - 20.12.2022)

Контекст

В какой области решаем проблему?

Несмотря на существующие профессиональные стандарты в области оказания гостиничных услуг на рынке гостеприимства наблюдается большая проблема с обслуживающим персоналом, а точнее с качеством выполнения должностных обязанностей

Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Потребитель гостиничных услуг за свои деньги хочет получить не только услугу размещения, но и качественный сервис. Зачастую гости различных средств размещения сталкиваются с халатным или наплевательским отношением. Известные заказчику методы не позволяют добиться удовлетворения потребительских ожиданий и потребностей, не учитывают психологические особенности восприятия услуги.



Пользователи

Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?

средства размещения

Заказчик и другие стейкхолдеры

Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?

Отель Старый двор

Данные

Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?

анализ потребительских предпочтений, анализ отзывов, анализ функциональных обязанностей сотрудников



Рекомендуемые инструменты

Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?

word, excel

Анализ аналогов

Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?

Внутренние стандарты: Radisson Hotel Group, Marriott International, Hilton, Hyatt Hotels Corporation, The Ritz-Carlton Hotel Company и др.

Предполагаемый тип решения

В каком направлении предлагаем участникам искать решения?

Набор внутренних стандартов обслуживания гостей для конкретной службы (подразделения) средства размещения



Предполагаемая ролевая структура команды

Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников

аналитик, маркетолог, руководитель подразделения (служба приема и размещения, служба хаускипинга, служба питания, служба безопасности и т.д.)

Доступная экспертиза

Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи

Представители средств размещения

Дополнительные материалы

Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта

Возможный реализатор проекта

Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации

ИЭФ

