



КУРСОВА РАБОТА

ПО МВАМ677 РЕИНЖЕНЕРИНГ НА ПРОЦЕСИТЕ В ТУРИЗМА

НА ТЕМА:

**РАЗРАБОТВАНЕ НА ПРОЕКТ ЗА РЕИНЖЕНЕРИНГ НА
ХОТЕЛИЕРСКАТА ДЕЙНОСТ**

Изготвил:

Проверил:

София, 2018

Въведение

Клиентът, конкуренцията, промяната и външната среда правят услугата на хотелите по-гъвкава и пълна, което изменя управлението от ориентирано около обслужването към концентриране върху процесите. Реинженерингът на бизнес процесите (BPR) се е превърнал в мощен начин за непрекъснато оптимизиране на бизнес процесите (BP) и подобряване на основната конкурентоспособност на хотелите¹. Сега много организациите са приложили BPR за подобряване на техните услуги. И все пак липсата на ефективни инструменти за прилагане прави трудно постигането на желаните резултати. Технологиите Workflow може да подобри контрола на BP и да подобри гъвкавостта и приложимостта на BP чрез моделиране, анализ и усъвършенстване, избягвайки ефикасно неуспешното прилагане на новите процеси, причинено от човешки фактори.²

Целта на курсовата работа е да се оцени необходимостта от реинженеринг на услугите в хотел Интернационал.

1. Обща характеристика на хотела

Хотел Интернационал е част от хотелска верига, посветена на оперирането и франчайзинговането на хотели и други съоръжения за настаняване. Компанията, оперираща хотел обяви през 2016 г. въвеждането на две нови луксозни марки, известни като Autograph и Edition, които са създадени, за да завладеят луксозния сегмент от клиенти, които търсят повече бутиково хотелско преживяване, нещо което хотел Интернационал не би могъл да предложи.

Хотел Интернационал прилага бизнес модела на казино – хотел като един цялостен продукт, повече от 10 години. Компанията се адаптира непрекъснато към пазарните промени и продукта на хотел се развива следвайки световните тенденции.

През 2013 година, "Интернационал" отвори врати като единствен по рода си комплекс, който включва: нова супер луксозна 18-етажна кула която допълва и разширява 5-звездна хотелска база; най-големия център за конференции, събития и прояви в източна България; нов и модерен СПА център; шопинг център; оригинална комбинация от тематични ресторанти и заведения; реновирано и още по-голямо казино с уникален дизайн.

¹ Stalk, G., & Black, E. (1994). The Myth of the Horizontal Organization. Canadian Business Review, 21(4), 26-29

² Krstić, B., Kahrović, E. (2015) Business process outsourcing as a tool for improving enterprise efficiency, Ekonomika, 61(3), 31-41.