

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie audytu operacyjnego hotelu pięciogwiazdkowego, położonego w Warszawie, posiadającego ponad 200 pokoi hotelowych, za okres: od dnia 1 stycznia 2023 r. do dnia 31 marca 2024 r.

Raport z audytu powinien zawierać:

Część I: Podsumowanie

1. Ogólna charakterystyka obiektu w odniesieniu do otoczenia konkurencyjnego.
2. Podsumowanie przeprowadzonego audytu oraz rekomendacje.

Część II: Diagnoza obszarów operacyjnych

1. Analiza systemu zarządzania aktywami
 - Księgowość
 - Budżetowanie
 - Systemy i procesy raportowania
 - Technologia informatyczna (systemy operacyjne)
 - Zarządzanie majątkiem
2. Analiza koncepcji, oferty, procesu zarządzania marketingiem i sprzedażą
 - Zarządzanie ofertą, strategia cenowa, źródła rezerwacji
 - Zarządzanie marketingiem i sprzedażą
 - Program lojalnościowy
3. Analiza kwestii operacyjnych
 - Efektywność działu pokoi
 - Efektywność działu gastronomii
 - Efektywność SPA i wellness i pozostałych oddziałów (jeśli dotyczy)
 - Zaplecze (back of house)
 - Programy szkoleniowe, struktura zatrudnienia, systemy motywacyjne
4. Analiza zadowolenia klienta
 - Ocena jakości oferty poszczególnych działów
 - Ocena procesu rezerwacji i meldowania gości
 - Obsługa posprzedażowa
 - Zarządzanie relacjami z klientami
5. Lista rekomendowanych działań dla każdej zidentyfikowanej problematycznej sfery operacyjnej hotelu.

Termin realizacji zamówienia:

1. Rozpoczęcie realizacji nastąpi: niezwłocznie po podpisaniu umowy.
2. Wykonanie zamówienia w terminie:
 - raport wstępny - 25 dni roboczych licząc od dnia podpisania umowy.
 - raport końcowy - 10 dni roboczych licząc od dnia otrzymania ewentualnych uwag lub komentarzy do pierwszej wersji.