

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
43.02.11 Гостиничный сервис

На тему: «Анализ конкурентов гостиничного предприятия по реализации гостиничного продукта» (На примере ООО «Взгляд» гостиница-хостел «Круиз»)  
Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Выполнила: Пешкова Ксения Дмитриевна  
4 курс, группа 49-К  
Руководитель: Родина Тамара Васильевна

2019 год

# Цели и задачи

- Актуальность данного исследования обуславливается потребностью в повышении качества обслуживания в сфере гостеприимства.
- Цель - разработка теоретических и методических основ совершенствования предоставляемых услуг гостиничному предприятию «Круиз»
- Объект - предприятие гостиничного сервиса гостиница-хостел «Круиз»
- Предмет - проблема конкурентоспособности услуг гостиничных предприятий.

# Экономические показатели

Показатель	Год			Темп роста, %	
	2016	2017	2018	2016/2017 гг	2017/2018г г
Выручка от реализации услуг, тыс. руб.	11787,6	12618,3	12953,8	107,7	102,6
Численность работающих, чел.	12,0	12,0	14,0	98,0	104,0
Среднегодовая выработка: 1 работника, тыс. руб.	235,7	257,5	253,5	109,2	98,6
Себестоимость услуг, тыс. руб.	10608,8	11230,2	11781,9	105,8	105,1
Прибыль от реализации услуг, тыс. руб.	1178,8	1388,1	1165,9	117,7	84,1
Рентабельность продаж, %	10,0	11,0	10,0	110,0	90,9

# Дополнительные услуги

- Круглосуточная работа стойки регистрации;
- Кафе «Круиз» на 80 мест, расположено в холле гостиницы;
- Интернет — бесплатный Wi-Fi на всей территории гостиницы;
- Бесплатная парковка на 15 мест;
- Наличие кухни-столовой на первом этаже хостела;
- Размещение гостей с домашними животными;
- Камера хранения;
- Сейф (у администратора);
- Транспортное обслуживание;
- Гибкая система оплаты.

# Критерии оценки:

- местоположение гостиничного предприятия;
- репутация гостиницы;
- компетентность рабочего персонала;
- качество дополнительных услуг;
- безопасность на предприятии;
- качество обслуживания;
- качество услуг;
- классность услуг;
- цена на услуги предприятия;
- итоговая оценка.

# Сравнительный анализ конкурентоспособности предприятий с использованием коэффициента весомости

Критерии	Вес	«Любава»		«Круиз»		«Ярослав»	
		оценка	балл	оценка	балл	Оценка	балл
Местоположение	0,08	0,24	3	0,4	5	0,4	5
Репутация гостиницы	0,07	0,28	4	0,28	4	0,28	4
Компетентность персонала	0,12	0,48	4	0,48	4	0,48	4
Дополнительные услуги	0,09	0,36	5	0,45	5	0,45	5
Безопасность	0,09	0,36	4	0,36	4	0,36	4
Качество обслуживания	0,13	0,52	5	0,65	5	0,65	5
Качество услуг	0,17	0,68	5	0,85	5	0,85	5
Классность услуг	0,06	0,12	2	0,12	2	0,12	2
Цена	0,19	0,76	4	0,76	4	0,76	4
Итоговая оценка	1	3,92	33	4,35	38	4,35	38

# Оценки, полученные гостиницей-хостелом «Круиз» по каждому критерию

- местоположение гостиничного предприятия = 5
  - репутация гостиницы = 4
  - компетентность рабочего персонала = 4
  - качество дополнительных услуг = 5
  - безопасность на предприятии = 4
  - качество обслуживания = 5
  - качество услуг = 5
  - классность услуг = 2
  - цена на услуги предприятия = 4
- итоговая оценка = 38 баллов.

# Сопоставление коэффициентов значимости критериев конкурентоспособности потребителей и сотрудников ООО «Круиз»

Критерий оценки	Коэффициент значимости (персонал)	Коэффициент значимости (потребители)
Местоположение	0,4	0,9
Репутация гостиницы	0,9	0,9
Компетентность персонала	0,15	0,7
Дополнительные услуги	0,8	0,8
Безопасность	0,8	0,19
Качество обслуживания	0,19	0,19
Качество услуг	0,19	0,19
Классность услуг	0,3	0,3
Цена на услуги	0,19	0,19

# SWOT-анализ гостиницы-хостела «Круиз»

Сильные стороны предприятия	Слабые стороны предприятия
<ul style="list-style-type: none"><li>● хорошая репутация у потребителей;</li><li>● расположение гостиницы-хостела в центре города;</li><li>● высокая квалификация персонала службы приема и размещения, обслуживания в номерах и предприятия питания;</li><li>● соответствие цены и качества услуг;</li><li>● достаточно большой номерной фонд для заселения больших групп туристов;</li><li>● соответствие качества услуг стандартам и требованиям.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● малая площадь предприятия питания для проведения различных мероприятий (что способствовало бы увеличению прибыли);</li><li>● недостаточное исследование рынка предприятием;</li><li>● недостаточно эффективная политика продвижения;</li><li>● недостаточное количество персонала в тех или иных структурах предприятия.</li></ul>

## Угрозы для предприятия

- нестабильное положение мировой экономики;
- развитие конкурентов предприятия;
- приход на рынок более сильных предприятий–конкурентов;
- предложения конкурентами более качественных услуг (возможность перехода клиентов к конкуренту).
- неблагоприятный курс валют;
- санкции.

## Возможности для предприятия

- привлечение фирм–посредников и дальнейшее сотрудничество с ними;
- участие в различных мероприятиях;
- проведение рекламной политики;
- стимулирование клиентов и будущих потребителей путем предоставления информации о грядущих скидках и тому подобном с помощью сторонних организаций и сервисов;
- создание скидочной системы;
- создание уникальных предложений.

## Предложения для повышения конкурентоспособности услуг гостиницы - хостела «Круиз»

- Создание маркетинговой службы на предприятии;
- инновации в спектре предлагаемых услуг;
- проведение ремонтных работ на предприятиях, в особенности в номерах хостела;
- организация досуга и отдыха на предприятии;
- разработка мероприятий по повышению квалификации персонала

Спасибо за внимание!

---