

Выпускная квалификационная работа  
на тему:

**Формирование системы  
эффективного сервиса  
международного морского туризма**

Выполнил: обучающийся IV-го курса  
направления подготовки  
38.03.02 «Менеджмент»

**Чулков Александр Александрович**

**Научный руководитель:  
к.э.н., доцент Селиванов В.В.**

## Цель ВКР:

Целью ВКР является изучение возможностей развития сервиса круизного туризма в Крыму (подготовка возможностей системы управления сервисом отеля «Бристоль» к обеспечению потребностей международного круизного судоходства в Ялте после снятия экономических санкций)

## *Задачи выпускной квалификационной работы:*

- Дать определение сервиса круизного туризма и особенности его организации.
- Рассмотреть международный и отечественный опыт организации морского круизного сервиса.
- Определить новые возможные направления развития сервиса круизного туризма в Крыму.
- Внести предложения и рекомендации, позволяющие расширить возможности сервиса круизного судоходства в современных условиях.



## Научная новизна выпускной квалификационной работы:

- На основании разработанных рекомендаций по совершенствованию организационной структуры отеля были сформулированы предложения по возможному созданию целевой управленческой модели эффективного сервиса международного морского туризма на базе отеля «Бристоль»

## Сущность управления сервисом

Управление сервисом – это процесс планирования, организации и контроля, необходимый для того, чтобы сформировать и достичь целей организации в тех или иных областях организации сервиса

# Факторы, влияющие на объект управления сервисом:

- достижение оптимального соотношения принципов централизации и децентрализации;
- четкость определения функций, обязанностей и прав каждой составляющей проектируемой системы;
- поиск оптимального максимально сокращенного пути прохождения информации от высшего руководства к непосредственному исполнителю;
- создание механизма быстрого реагирования организации на изменения в производстве и спросе на услуги туризма;
- возможность передачи полномочий для решения вопросов в каждом конкретном случае тому подразделению, которое обладает наибольшей информацией по вопросу;
- возможность широкого применения коллективной формы организации управления;
- уровень согласованности построения отдельных подразделений аппарата управления со всей системой и уровень адаптации системы в целом к внешней среде.



## Этапы процесса проектирования структур управления сервисом:

- анализ действующей структуры управления сервисом;
- проектирование новой структуры управления сервисом;
- оценка эффективности проектируемой структуры управления сервисом.

## Промежуточный вывод проведенного исследования :

- Считаем целесообразным создание на базе гостиницы «Бристоль» Ассоциации черноморских туристских операторов Российской Федерации, с перспективой включения в эту Ассоциацию приморских городов других портов черноморского региона.



## Основные виды деятельности:

- Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания;
- Деятельность санаторно-курортных учреждений;
- Деятельность столовых при предприятиях и учреждениях;
- Деятельность ресторанов и кафе.

# Оценка деятельности отеля «Бристоль»

Заинтересованные группы	Критерии оценки	Баллы
1.Отдыхающие	Соотношение потребительских свойств гостиничной услуги и ее цены, выбор именно этого гостиничного комплекса, покупка билетов, оплата дополнительных услуг и др.	2
2.Конкуренты	Улучшение качества предоставляемых услуг по сравнению с имеющимися, понижение цены и др. функции, исходя из настоящего положения конкурирующего предприятия, скорость проникновения на отраслевые рынки, инновации, конкурентные преимущества	2
3.Поставщики	Скорость выполнения платежей, стабильность заказов	3
4.Кредиторы	Надежность выполнения условий контракта	2

# Динамика основных показателей деятельности

Показатели	Ед. изм.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
1. План продажи комнат в эксплуатации	номера	61454	61589	61427
2. Количество проданных номеров	номера	23844	24759	21929
3. Загрузка	%	38,8	40,2	35,7



Слайд 12 **Основной результат финансово-хозяйственной деятельности отеля «Бристоль»**

В 2018 г. по сравнению с 2017 г. коэффициент рентабельности деятельности увеличился на 0,0115, что является положительной тенденцией и свидетельствует об эффективности хозяйственной деятельности исследуемого предприятия.

## Основные организационные меры, разработанные на основании проведенного исследования для устранения выявленных недостатков:

- повысить эффективность системы продвижения и реализации гостиничных и туристских услуг по обслуживанию морского туризма;
- провести амортизацию и реставрацию корпусов, оборудования;
- рассмотреть варианты наиболее продуктивных персональных продаж;
- создать стратегические альянсы нового сервиса;
- разработать наиболее высококачественную и интенсивную рекламу отеля на международном рынке.



## Ожидаемый результат от внедрения мероприятий

- Сведение к минимуму отрицательных последствий изменений, которые происходят в обществе, а также влияния факторов “неопределенности будущего”.
- Возможность учитывать объективные внешние и внутренние факторы, которые формируют изменения, сосредоточиться на изучении этих факторов, сформировать соответствующие информационные банки. Возможность создать необходимую базу для принятия стратегических и тактических решений.
- Возможность обеспечить работу долгосрочной эффективности и прибыльности.
- Возможность сделать гостиницу более управляемой, поскольку при наличии системы стратегических планов появляется возможность сравнивать достигнутые результаты с поставленными целями, конкретизированными в виде плановых задач.
- Возможность внедрения новой системы управления морским сервисом.
- Обеспечение динамичности изменений путем ускорения практических действий относительно реализации модели стратегического планирования на основе соответствующей системы регулирования, контроля и анализа.
- Создание системы внешних связей, которые дают возможность реагировать на изменения достигать поставленных перед отелем «Бристоль» целей



# Планируемый экономический эффект от внедрения разработанных мероприятий

$$\text{Ээф} = \text{Двн} - \text{Звн} =$$

$$648294 \text{ руб.} - 263724 \text{ руб.} = 384579 \text{ руб.}$$

■ СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ