

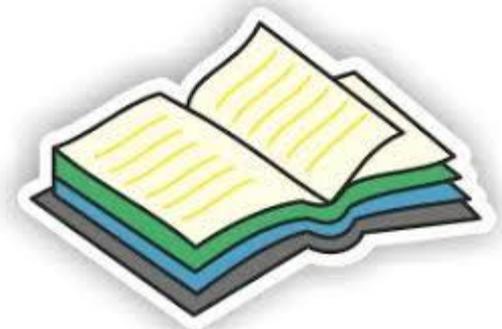
Выпускная квалификационная работа
на тему:

**«Разработка предложений по расширению
клиентской базы хостела (на примере ООО
«Авторская гостиница»»**

Руководитель: Карфидова Т.Н.

Студент: Мотовилов А.Н.

Группа ФКЗ-520301



Актуальность темы заключается в необходимости развития в России в целом и в Екатеринбурге, в частности определенного сегмента гостиниц, которые обеспечат доступное проживание, в том числе для малообеспеченных слоев населения.



- Состояние научной разработанности проблемы нельзя оценить как удовлетворительное, несмотря на то, что вопросы развития туризма и гостеприимства в Российской Федерации, классификации и структуризации средств размещения, рынка гостиничных услуг, экономики и менеджмента различных видов и категорий гостиниц рассмотрены в трудах таких отечественных ученых и практиков, как В.И. Азар, А.Б. Волов, Т.В. Голощапова, Н.В. Дмитриева, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева, О.П. Ефимова, В. В. Иванов, В.А. Квартальнов, А.С. Лесков, М.Э. Немоляева, В.С. Сенин, Е.В. Хорошилова, А.В. Чернышев, А. Д. Чудновский и др.

Объект исследования:

деятельность ООО «Авторская Гостиница» в г. Екатеринбурге

Предмет исследования:

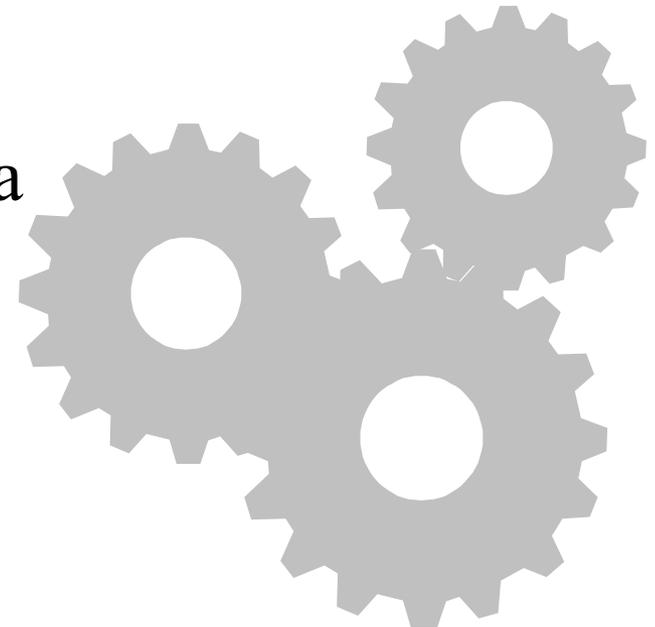
Разработка предложений по расширению клиентской базы ООО «Авторская Гостиница»



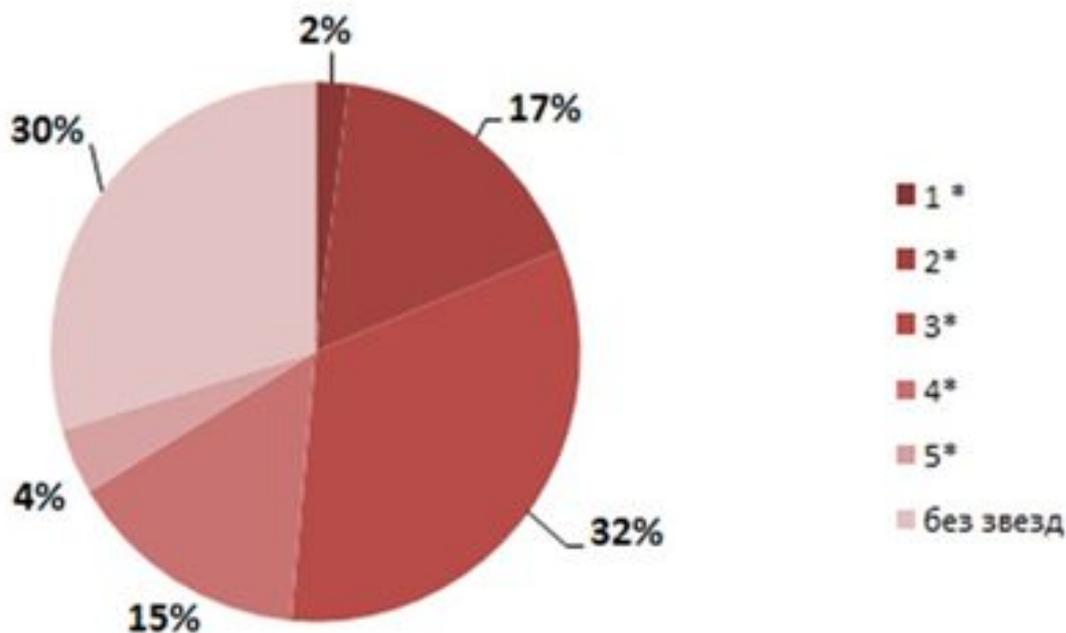
Цель: разработка предложений по расширению клиентской базы в ООО «Авторская Гостиница»

Задачи:

1. Изучить теоретические основы деятельности гостиничных мини-хозяйств.
2. Произвести анализ отрасли рынка гостиничных услуг.
3. Разработать предложения по расширению клиентской базы ООО «Авторская Гостиница».



Структура рынка гостеприимства по количеству отелей



При определении классности гостиниц учитывались данные Администрации Екатеринбурга о сертифицированных объектах (в настоящее время сертифицировано около 40% всех гостиниц). Классность остальных объектов принималась исходя из информации самих гостиниц и различных каталогов средств размещения, а также информации консалтинговой компании «Урал-Гермес».

Структура рынка гостеприимства г. Екатеринбурга (количество мест в средствах размещения), 2016 г. (стр 31-32)

- В целом, можно сделать вывод, что город испытывает нехватку гостиниц уровня 1-2 звезды, и с приближением крупных международных мероприятий (матчи Чемпионата мира по футболу) данный дефицит будет ощущаться все острее, поскольку среди европейских, да и российских туристов отели данной категории весьма популярны.

- Фактический и юридический адрес хостела: г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, 72
- Время работы: Круглосуточно
- Форма собственности: частная
- Стратегия ООО «Авторская Гостиница» – это формирование команды профессионалов по обслуживанию клиентов, предоставляющих услуги клиентам с наиболее высокой комфортностью, при сохранении демократических цен на услуги хостела.
- Миссия ООО «Авторская Гостиница» – сделать наиболее комфортным времяпрепровождение каждого гостя хостела.
- Цель – привлечь как можно больше клиентов и сделать их проживание в ООО «Авторская Гостиница» незабываемым, комфортным и приятным при помощи высокого уровня обслуживания персонала хостела.
- ООО «Авторская Гостиница» – это не просто место для отдыха и ночлега, оно - об этом можно судить после прохождения практики на этом предприятии гостиничного бизнеса - обладает особой энергетикой.

Анализ деятельности хостела ООО «Авторская Гостиница»(стр. 41-44)

- ООО «Авторская Гостиница» находится в центре Екатеринбурга, по адресу: ул. Красноармейская, д. 72. В шаговой доступности находятся все главные достопримечательности Екатеринбурга. До исторического центра - 10 минут пешком.
- Персонал ООО «Авторская Гостиница» относится к своим гостям как к друзьям, он искренне хочет сделать так, чтобы клиенты это почувствовали. Персонал гостиницы уверен, что тихая, добрая, по-настоящему домашняя обстановка хостела будет притягивать постоянных клиентов, как и многих других гостей, снова и снова.
- Каждый номер ООО «Авторская Гостиница» уникален благодаря творческому подходу к организации и оформлению пространства. Для комфортного размещения гостей есть 3 категории номера: женский; мужской; общий.



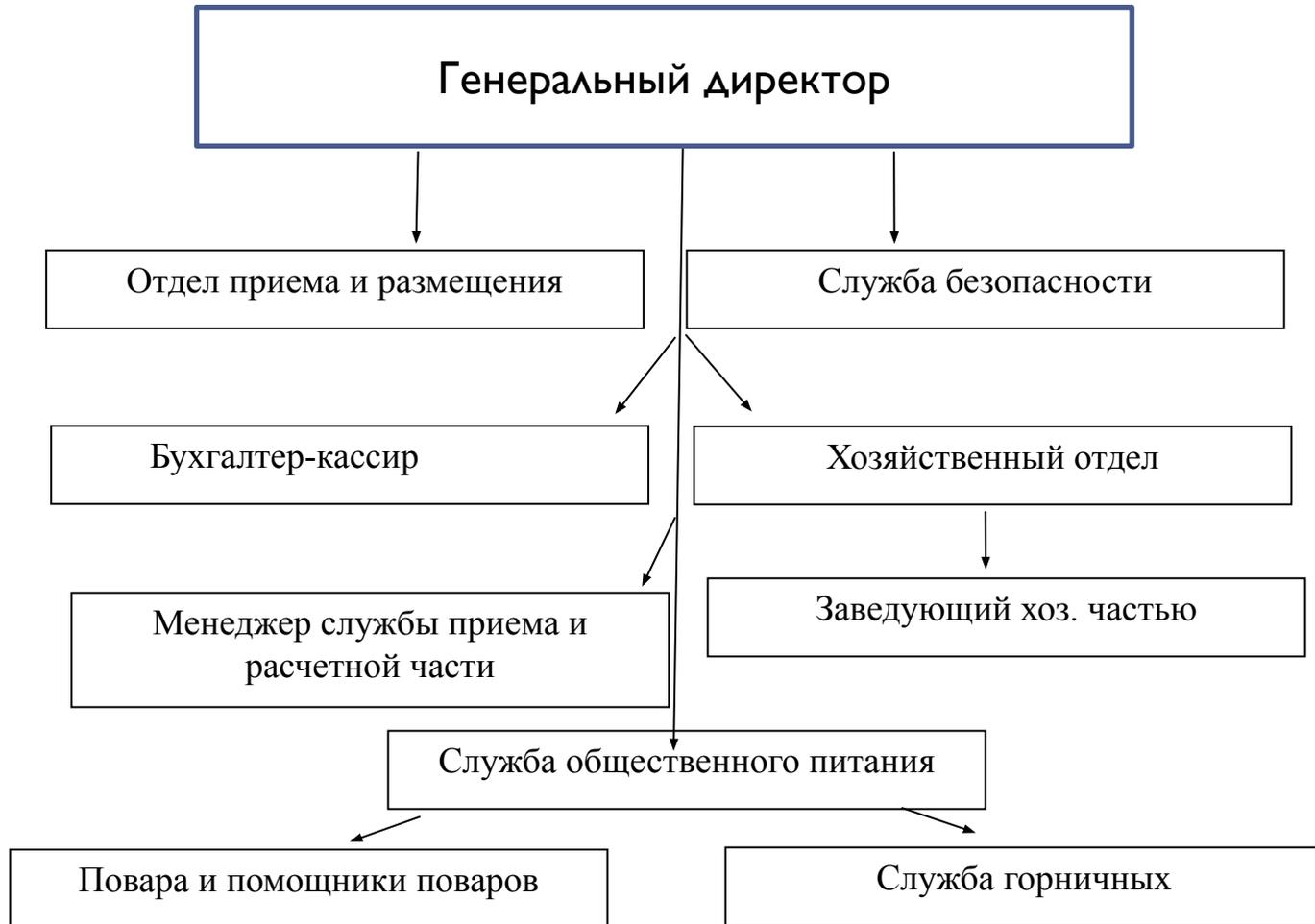
Фото ООО «Авторская гостиница»



ООО «Авторская
Гостиница», вид снаружи



Структура управления



Сравнительный анализ конкурентов гостиничного предприятия ООО «Авторская Гостиница»(стр 45-47)

Показатели оценки качества предлагаемых услуг	Хостел ООО «Авторская Гостиница»	Арт Хостел	Хостел Квартира №9
Расположение	Центральный район	Центральный район	Центральный район
Репутация (имидж хостела)	Малоизвестный	Малоизвестный	Малоизвестный
Квалификация сотрудников	Высокая	Средняя	Средняя
Автоматизация управления хостелом	Частичная	Частичная	Частичная
Текучесть кадров	Средняя	Средняя	Средняя
Номерной фонд (номера, места)	11, 35	10, 14	15, 30
Качество услуг	Высокое	Среднее	Среднее
Контроль качества услуг	Регулярный	Периодический	Периодический
Дополнительные услуги	Предоставление питания, вызов такси, заказ трансфера (встреча/проводы), услуги прачечной, заказ ж/д и авиа билетов	Отдел туризма, предоставление питания, вызов такси, заказ ж/д и авиа билетов.	Мелкий ремонт одежды и обуви, вызов такси.
Среднегодовая загрузка, %	42%	42,33%	38.25 %
Реклама	Высокая рекламная активность	Невысокая рекламная активность	Единичная реклама
Исследования рынка	Раз в квартал	Раз в квартал	Раз в квартал

Сильные стороны

- месторасположение хостела (близость к метро);
- маленький номерной фонд, за счет этого каждый гость является VIP-клиентом, к каждому индивидуальный подход, можно уделять каждому много внимания;
- широкий ассортимент дополнительных услуг;
- квалифицированный персонал

Слабые стороны

- небольшая площадь, которая не позволяет обслуживать крупные мероприятия;
- недостаточный номерной фонд, чтобы разместить большие туристические группы;
- отсутствие финансирования рекламы;
- стоимость некоторых услуг выше, чем у конкурентов

Возможности

- расширение комплекса услуг;
- расширение рекламной деятельности;
- улучшение качества обслуживания и сокращение времени на обслуживание.

Угрозы

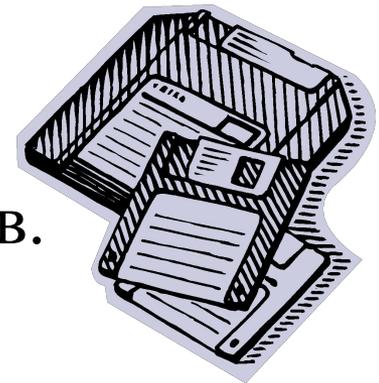
- Повышенный уровень конкуренции;
- изменение потребностей клиентов;
- нестабильность экономической среды.

Оценки работы хостела ООО «Авторская Гостиница»(стр 50)

Показатель	Средняя оценка по показателям (1-10 баллов)
Чистота	9
Комфорт	8,1
Месторасположение	8,7
Удобства	8,6
Персонал	9,3
Соотношение цена/качество	8,4
Бесплатный Интернет (Wi-Fi)	8,5
Общая оценка хостела	8,7
Узнаваемость хостела	7

Привлечение клиентов:

- Реклама и продвижение гостиницы в сети Интернет благодаря уникальности размещения на сайте. Реклама через партнерские программы. Реклама в СМИ (телевидение, радио, печатная реклама и т.д.)
- Применение программ лояльности и других маркетинговых акций.
- Расширение клиентской базы, благодаря менеджерам по продаже.
- Поиск новых клиентов за счет конкурентов.
- Телефонные продажи.



Таким образом, после предложенных мероприятий по привлечению новых клиентов в ООО «Авторская Гостиница» руководством было одобрено следующие действия, а именно(стр 53):

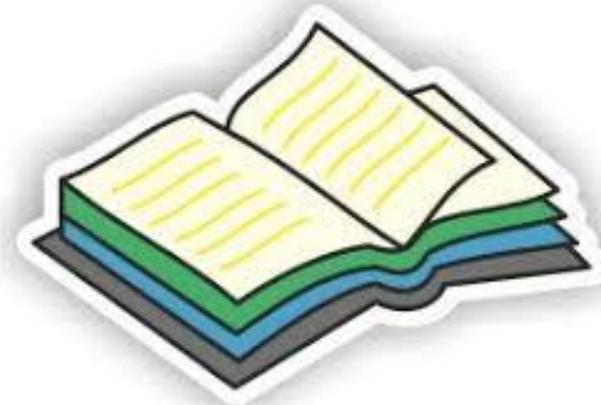
- совершенствование рекламы в ООО «Авторская Гостиница»;
- улучшение выставочных мероприятий, проводимых ООО «Авторская Гостиница»;
- взаимодействие со СМИ для информирования общественности о деятельности ООО «Авторская Гостиница» и формирования имиджа компании.



1. Предполагает затраты на рекламную продукцию с целью привлечения клиентов
2. Для обоснования экономической целесообразности затрат на наружную рекламу и PR необходимо знать финансовые результаты текущей деятельности ООО «Авторская гостиница» за расчётный период
3. Анализ текущей организационной структуры ООО «Авторская гостиница».
4. Анализ плановых финансовых результатов мероприятий по наружной рекламе и PR.



Реализация данных мероприятий может быть признана успешной при увеличении клиентской базы (количества размещений) на величину, обеспечивающую достижение окупаемости инвестиций в установленный руководством срок.



Анализ плановых финансовых результатов мероприятия по наружной рекламе и PR

Показатель	Величина
Затраты на рекламу и PR	504808.3 рублей
Средний доход выручка от размещения клиента	549 рублей
Требуемое увеличение количества размещений (затраты/средний доход)	550
Текущее количество размещений клиентов	1200
Текущая средняя заполняемость спальных мест (%)	60
Возможное количество размещений при 100% заполняемости	1200
Целевой показатель для окупаемости инвестиций	1 752 (87,6%)

После предложенных мероприятий по привлечению новых клиентов в ООО «Авторская Гостиница» ее руководством были одобрены следующие действия, а именно:

- совершенствование рекламы в ООО «Авторская Гостиница»;
- улучшение выставочных мероприятий, проводимых ООО «Авторская Гостиница»;
- взаимодействие со СМИ для информирования общественности о деятельности ООО «Авторская Гостиница» и формирования имиджа компании;
- Реализация данных мероприятий может быть признана успешной при увеличении клиентской базы (количества размещений) на величину, обеспечивающую достижение окупаемости инвестиций в установленный руководством срок. Согласно расчетам, эта задача достижима.



Спасибо за внимание!

