

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