

МЕСТО
ГОСТИНИЧНОЙ
ИНДУСТРИИ В
СТРУКТУРЕ ТУРИЗМА

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обуславливается тем, что индустрия гостеприимства в последние годы является объектом пристального внимания не только со стороны крупных корпораций или муниципальных объединений, но и маленьких компаний и даже частных предпринимателей.

Бизнес-отель «Евразия»

Бизнес-отель «Евразия»
расположен в историческом
центре города в
непосредственной близости к
деловому центру, набережной,
филармонии, аквапарку и
другим
достопримечательностям
Тюмени.



В гостинице 87 номеров различных категорий

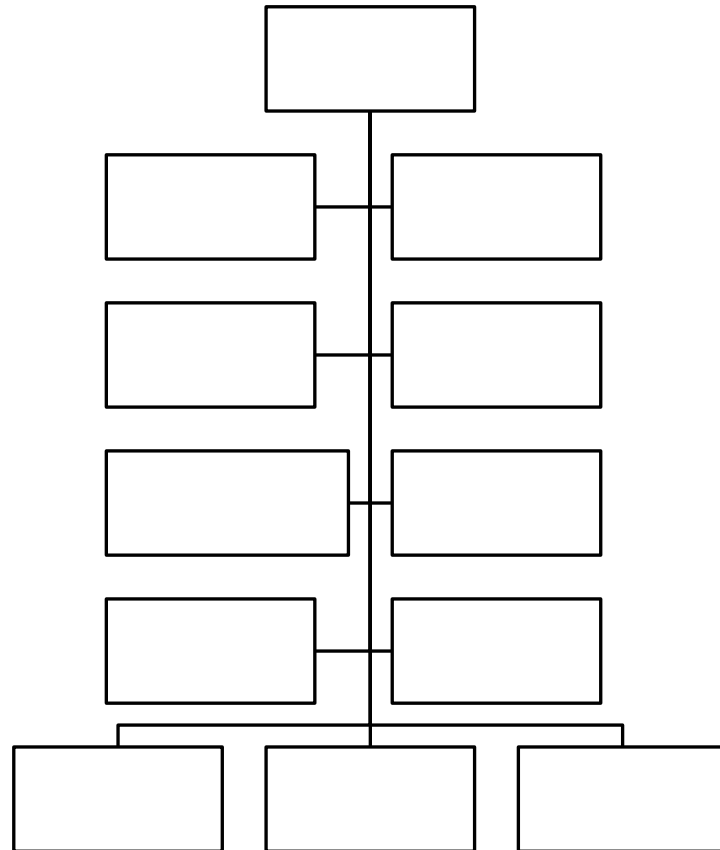
Люкс



Стандарт



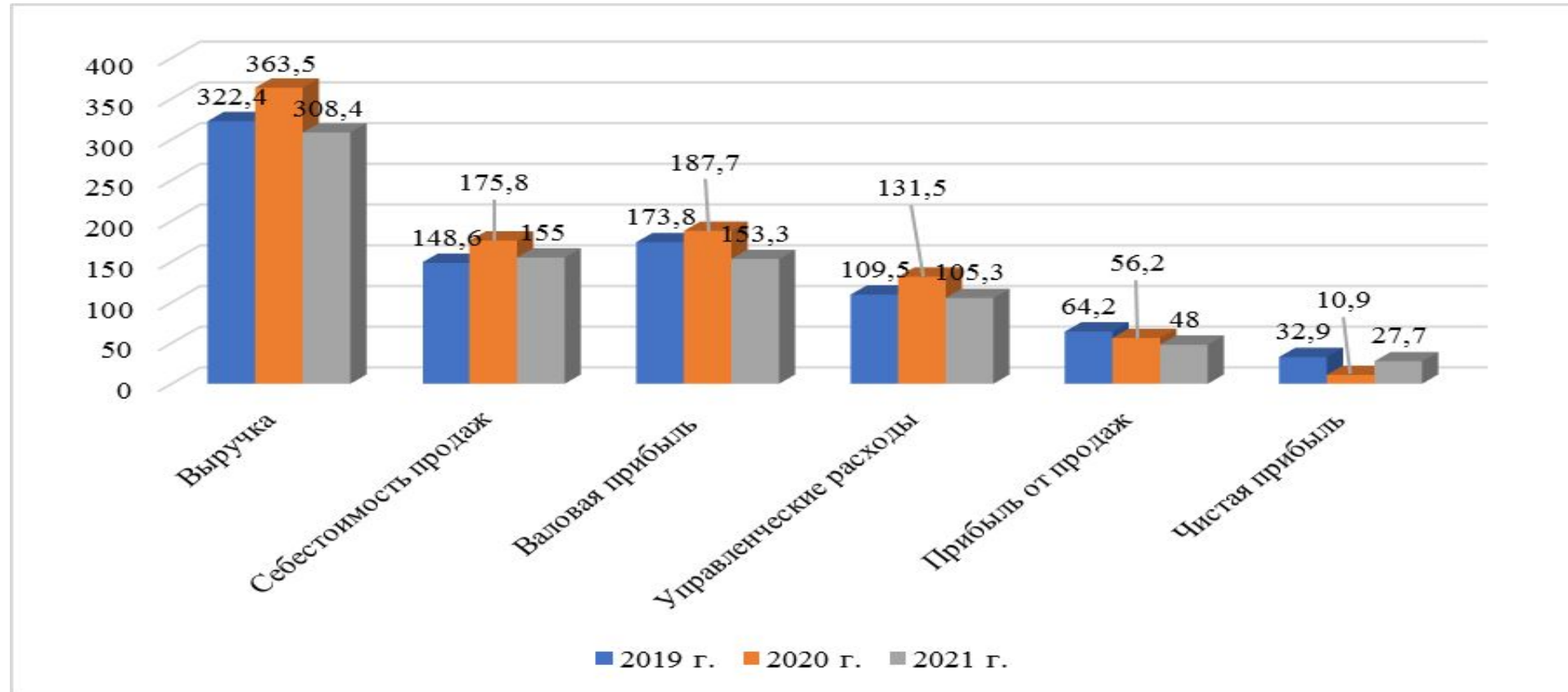
в отделе «Евразия» сложилась линейно-функциональная структура



SWOT-анализ

Сильные стороны	Слабые стороны
<ol style="list-style-type: none">1. Наличие широкой документальной базы качества процессов в гостинице;2. Процессная модель деятельности гостиницы;3. Учет требований НПА, ИСО, ХААСП и иных актов при разработке Руководства по качеству в гостинице.4. Высокий уровень качества всех основных процессов	<ol style="list-style-type: none">1. Недостаточное количество мер оценки внешних факторов, которые оказывают влияние на достижение планируемых результатов деятельности гостиницы.2. Недостаточное количество методов оценки качества обслуживания клиентов в гостинице;3. Отсутствие номенклатуры документов по качеству в гостинице
Возможности	Угрозы
<ol style="list-style-type: none">1. Регламентация в документах и проведение анализа конкурентной среды гостиницы2. Регламентация в документах и проведение анкетирования клиентов с целью оценки качества обслуживания в гостинице.3. Создание номенклатуры документов по качеству в гостинице в программе 1С	<ol style="list-style-type: none">1. Изменение требований законодательства в сфере составления нормативно-технической документации в гостинице.2. Ухудшение репутации гостиницы на рынке.3. Снижение качества обслуживания клиентов в гостинице.

За исследуемый период была отмечена отрицательная динамика показателей основных результатов финансово-хозяйственной деятельности отеля «Евразия»



Рекомендации по улучшению основных показателей отеля «Евразия»

Совершенствование маркетинговой политики

Внедрение скидочных карт для повышения лояльности гостей отеля

Повышение сплоченности коллектива отеля «Евразия»

Регламентация в документах и проведение анализа конкурентной среды гостиницы с целью совершенствования СМК

Создание номенклатуры документов по качеству в гостинице в программе 1С

Скидочные карты

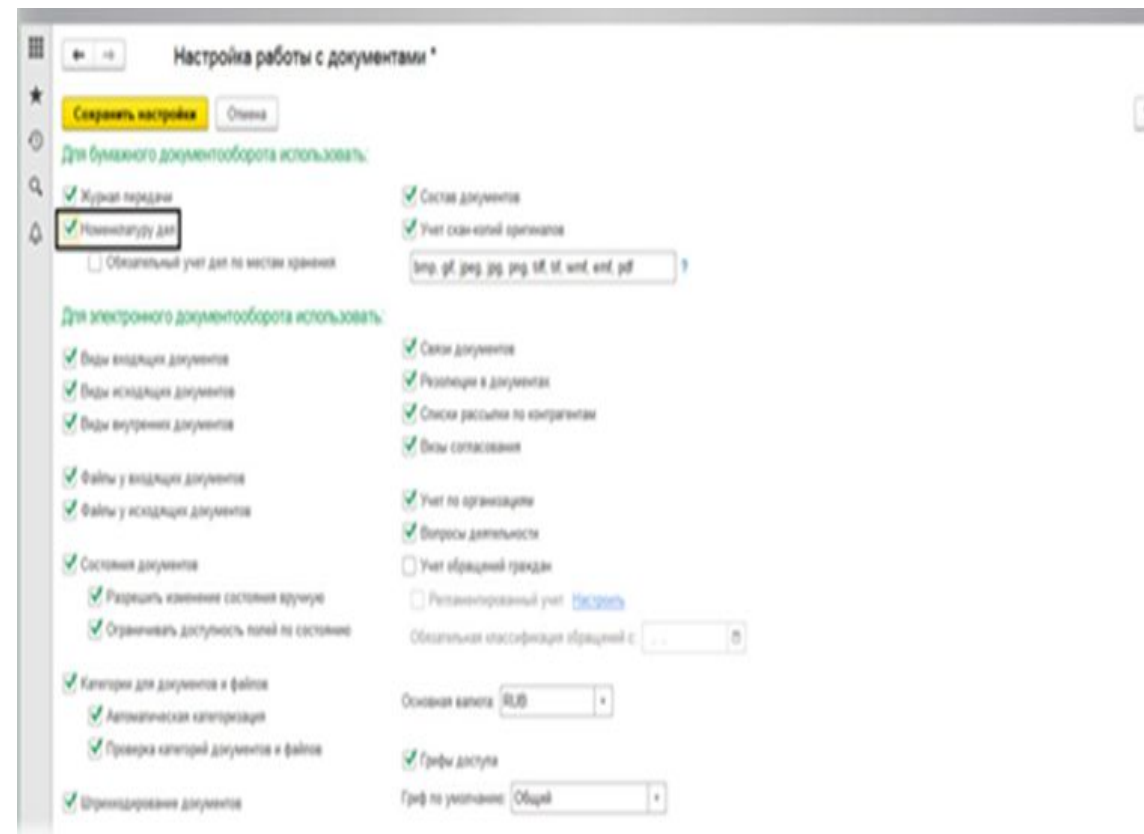
VIP-гость гостиницы «Евразия»

Скидка в размере 5% на все услуги



Модель 5 сил Портера

Программа «1С: Документооборот»



Спасибо за внимание

