

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»**

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

**Формирование позитивного имиджа компании
(на примере гостиницы "Донжон")**

Выполнил:

ф.и.о.

Научный руководитель:

ф.и.о.

Цель и задачи

Цель - анализ имиджа и мероприятий по формированию позитивного имиджа организации индустрии гостеприимства на примере гостиницы «Донжон».

Задачи:

1. проанализировать теоретические аспекты позитивного имиджа предприятия гостиничного хозяйства;
2. дать краткую характеристику гостиницы «Донжон» на рынке гостиничных услуг;
3. провести анализ составляющих имиджа гостиницы «Донжон»;
4. дать характеристику мероприятий по формированию позитивного имиджа гостиницы «Донжон»

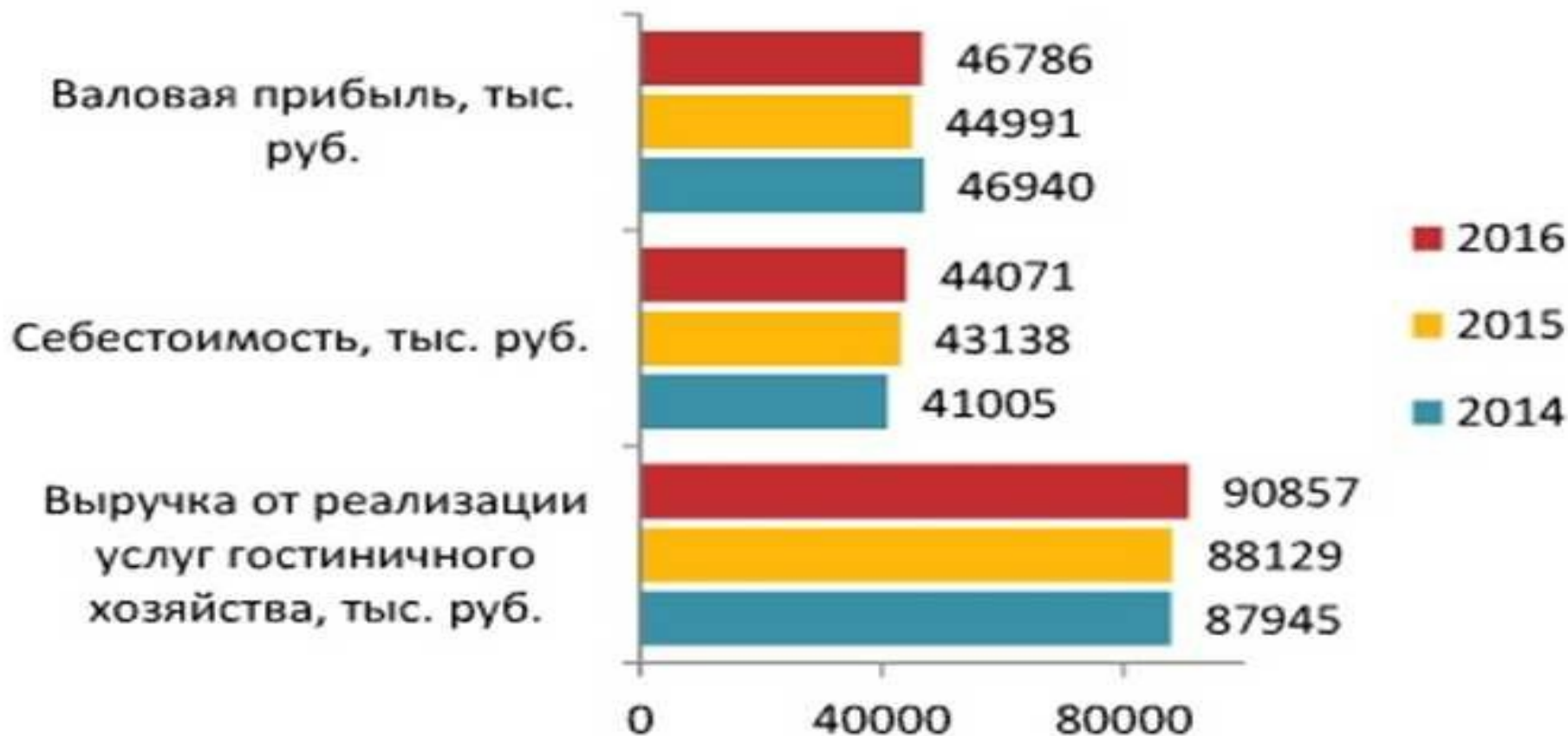
Структура клиентов ООО «Донжон», %



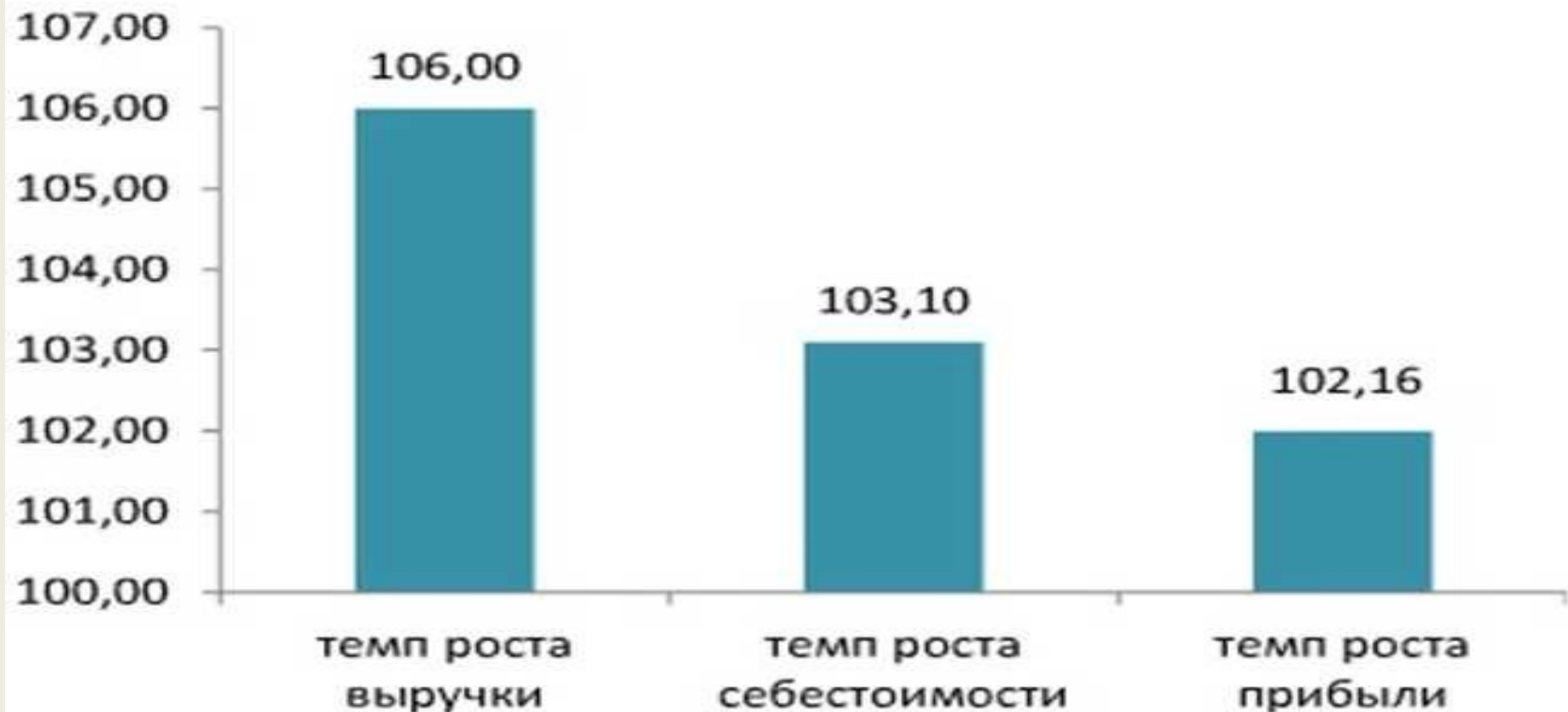
Анализ динамики технико-экономических показателей деятельности гостиницы «Донжон» за 2015-2017 гг.

№ п/п	Показатель	2015	2016	Отклонение	Темп роста, %	2017	Отклонение	Темп роста, %
1	Выручка от реализации услуг гостиничного хозяйства, тыс. руб.	87945	88129	184	100,21	90857	2728	103,10
2	Себестоимость, тыс. руб.	41005	43138	2133	105,20	44071	33	102,16
3	Валовая прибыль, тыс. руб.	46940	44991	-1949	95,85	46786	795	103,99
4	Прибыль до налогообложения	41953	41111	-842	97,99	45092	981	109,68
5	Налог на прибыль (20%)	8391	8222	-169	97,99	9018	796	109,68
6	Чистая прибыль	33562	32889	-673	97,99	36074	3185	109,68
7	Производительность, тыс. руб.	1516	1663	147	109,70	1782	119	107,16
8	Средняя списочная численность, человек	58	53	-5	91,38	51	-2	96,23
9	ФОТ, тыс. руб.	849	930,83	81,83	109,64	1060	129,17	13,88
	Средняя заработная плата в месяц, тыс. Руб.	14,64	17,56	2,92	119,95	20,78	3,22	118,34
	Рентабельность продаж, %	53,37	51,05	-2,32		51,49	0,44	
	Рентабельность затрат %	81,84	76,24	-5,6		81,85	1,86	

Экономические показатели деятельности гостиницы «Донжон» за 2015 - 2017 гг., тыс. руб.



Динамика темпов роста выручки от реализации, себестоимости, прибыли



Анализ динамики показателей по персоналу ООО «Донжон»

Категория персонала	2015 г.		2016 г.		2017 г.		Отклонение за 2016- 2017 гг., чел.	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	+/-	%
Среднесписочная численность работников. всего:	58	100	53	100	51	100	-2	96.23
Администрация	6	10,34	6	11,32	6	11,76	0	0,00
Инженерно-технические работники	13	22,41	12	22.64	9	17,65	-3	75.00
Обслуживающий персонал	39	67.24	35	66,04	36	70.59	1	102,86

Результаты анкетирования гостей отеля

142 анкеты Результаты представле ны процентах		Источник информации		Способ бронирования		Возраст		Цель приезда	
		турагентство	0	Интернет	0	20-30	14,08	туризм	23,24
		интернет	28,17	телефон	85,92	30-40	47,89	командировка	35,21
		реклама СМИ	11,27	факс	7,04	40-50	26,76	бизнес	26,76
		рекомендации	57,75	Тур Аген-во	0	>50	11,27	другое	14,79
		другое	2,82	другое	7,04				
Оценка номера		Оценка обслуживания		Оценка ресторана		Общее впечатление		Следующий визит	
0	0,7	0	0,7	0	0	0	0,7	В «Донжон»	47,89
1	4,23	1	2,11	1	4,93	1	2,11	где дешевле	7,75
2	7,04	2	6,34	2	9,86	2	6,34	где лучше	19,01
3	20,42	3	23,94	3	35,92	3	20,42	решу позже	25,35

Для повышения позитивного имиджа гостиницы «Донжон» предлагаются следующие меры:

- формирование корпоративной культуры гостиницы «Донжон»
- улучшение внешнего имиджа путем PR средств
- анализ качества и расширение спектра предоставляемых услуг как способ формирования положительного имиджа

Направления реализации стратегии совершенствования деятельности отеля «Донжон» будут включать в себя:

- ценовую политику
- дальнейшее развитие гостиничного сервиса
- информационное обеспечение клиентов
- мотивацию и стимулирование персонала отеля.

Пример цифрового стенда



Матрица концепции контактов



Количественный эффект мероприятий

	Мероприятие	Эффект
1	Найм менеджера по маркетингу	Рост оборота на 5%
2	Размещение рекламы в печатных изданиях и сети Интернет	Рост оборота на 1,5%
	Итого	6,5%

Экономическая эффективность мероприятий

	Мероприятие	Затраты, тыс. руб.	Эффект
1	Найм специалиста по маркетингу	540	4406
2	Размещение рекламы в печатных изданиях	240	1322
3	Снижение затрат (экономия) за счет информатизации и упрощения работы с рекламациями	172	216
	Итого	952	5944

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!