

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

**«Стратегическое управление гостиничным предприятием в
условиях нестабильной экономики»**

Выполнил:

фио

Научный руководитель:

фио

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ

Цель – исследование стратегического управления на примере гостиницы «Рэдиссон Лазурная» в условиях нестабильной экономики.

Задачи:

1. Определить роль стратегического управления;
2. Раскрыть особенности стратегического управления на российских гостиничных предприятиях в условиях нестабильной экономики;
3. Привести организационно-экономическую характеристику гостиничного предприятия «Рэдиссон Лазурная»;
4. Раскрыть особенности стратегического управления в «Рэдиссон Лазурная»;
5. Выявить проблемы, препятствующие развитию стратегического управления в «Рэдиссон Лазурная»;
6. Определить пути решения выявленных проблем в «Рэдиссон Лазурная».

Характеристика отеля «Рэдиссон Лазурная»

Характеристика	Количество
Количество номеров	287
Отдельно-стоящие виллы	6
Рестораны	3
Кафе	2
Бары	2
Ночной клуб	1
Фитнесс-центр	1
Собственный пляж	1
Бассейны	2
Теннисный корт	2

Стоимость размещения в отеле «Рэдиссон Лазурная»

ОТЕЛЬ «РЭДИССОН ЛАЗУРНАЯ» 4*

г. Сочи, Курортный проспект, д. 103

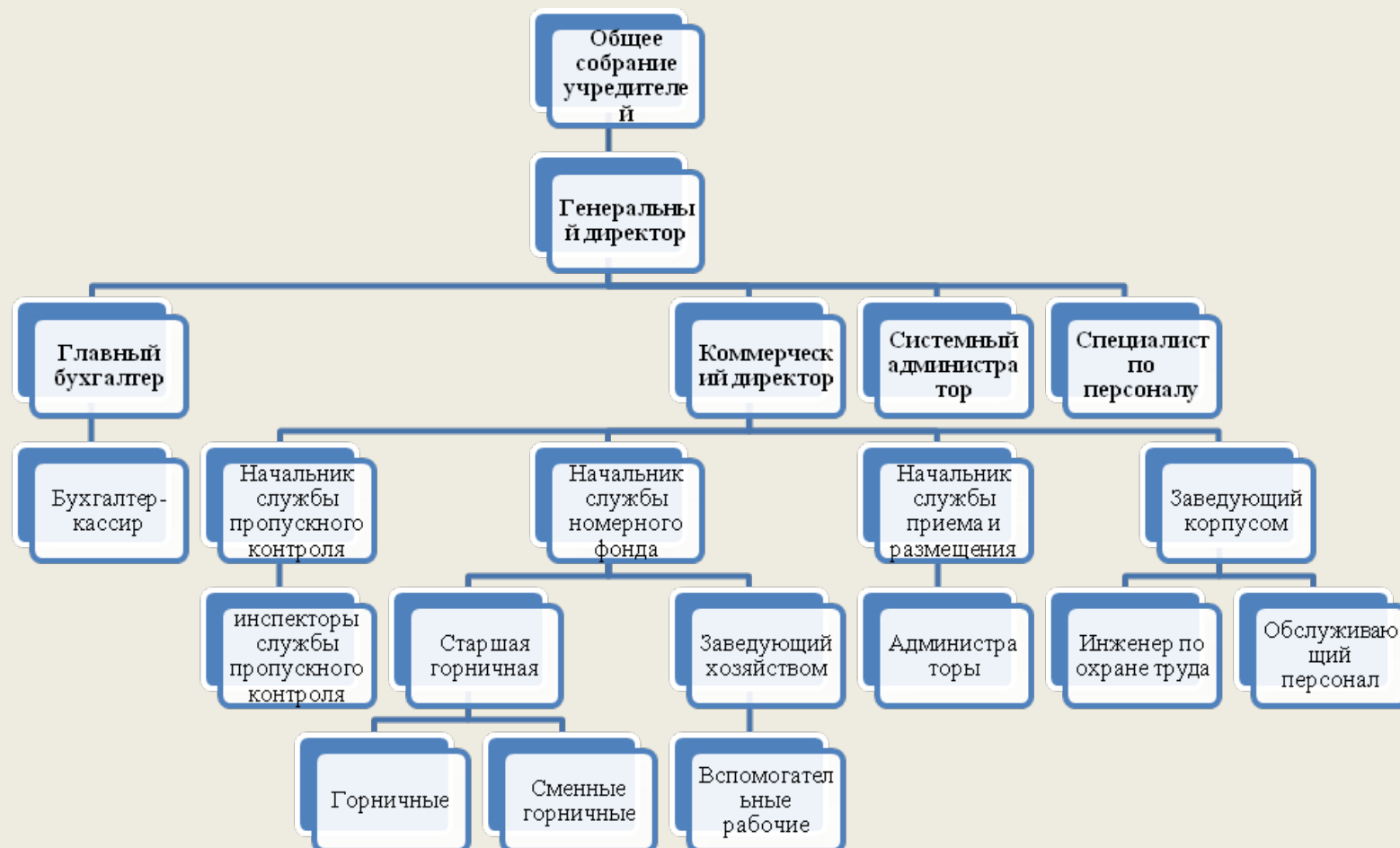
СТАНДАРТНЫЕ РАСЦЕНКИ НА 2017 год

Стоимость указана в рублях за номер в сутки. Время заезда в отель – 14:00. Время выезда – 12:00

Категория номера	Межсезонье 10.01 – 28.04	Межсезонье 29.04 – 30.04	Кубок конфедераций 01.05 – 31.07	Пик сезона 01.08 – 02.08	Пик сезона 03.08 – 31.08	Сезон 01.09 – 31.10	Межсезонье 01.11 – 30.12
Стандартный номер (SGL)	5 000*	6 000	9 200	9 200	14 000	12 900	11 200
Студия Премиум (SGL)	11 600	11 600	18 730	18 730	24 000	19 400	15 500
Студия Казанова (SGL)	12 500	12 500	18 730	18 730	25 300	20 600	16 700
Люкс (SGL)	13 650	13 650	23 500	23 500	29 000	23 500	18 200
Президентский Сьют (SGL)	15 750	15 750	26 700	33 600	33 600	26 700	21 000
Вилла с 1-й спальней, 2 чел	30 200	30 200	49 800	64 300	64 300	49 800	37 800
Вилла с 2-мя спальнями, 3 чел	36 150	36 150	53 900	77 800	77 800	53 900	45 200
Вилла с 4-мя спальнями, 4 чел	46 000	46 000	71 000	97 300	97 300	71 100	57 500

№	Событие	Дата проведения
1	Двустороннее расширенное заседание Президиумов и руководителей рабочих групп Форума «Петербургский диалог»	31.03-02.04.2017
2	Встреча министров транспорта Организации Черноморского экономического сотрудничества (ЧЭС).	01.06.2016
3	Заседание Рабочей группы ЧЭС по транспорту	30-31.03.2016
4	Проведение чемпионата по пятиборью среди держателей клубных карт.	03.12.2016
5	Всероссийская научно-практическая конференция «Правовое регулирование водных отношений: актуальные задачи и вызовы», организованная Министерством природных ресурсов и экологии	29-30.05.2014

Организационная структура отеля «Рэдиссон Лазурная»



PEST- анализ отеля «Рэдиссон Лазурная»

Описание фактора	Влияние фактора
1. Политические факторы	
1. Рост уровня террористической угрозы	2
1. Закрытие границ	2
1. Санкции	1
1. Законопроект РФ «по курортному сбору»	2
1. ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты в целях совершенствования правового регулирования оказания гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии»	3
1. Экономические факторы	
1. Период обновления по программе «Развитие внутреннего и въездного туризма В РФ в 2011-2018 г.г.»	3
1. Изменение валютных курсов	2
1. Рост цен	2
1. Тенденции роста туристических потоков в РФ	3
1. Открытие чартеров	2
1. Рост тарифов на авиа и жд билетов	2
1. Уровень доходов населения	2
1. Создание новых туристических зон	3
1. Социально-культурные факторы	
1. Текучесть кадров в сфере гостеприимства	2
1. Изменение вкусов и предпочтений	2

Сводная таблица сильных и слабых сторон деятельности отеля «Рэдиссон Лазурная»

	Сильные стороны	Слабые стороны
Внутренние факторы	Узнаваемость бренда	Высокие цены
	Соответствие международным стандартам	Уровень текучести кадров выше среднего
	Реновация номерного фонда	
	Наличие номеров для людей с ограниченными возможностями	
	Качественная программа лояльности	
	Экскурсионное обслуживание	
	Ультрасовременный дизайн	
	Расположение отеля, близость к морю	
	Отличная кухня	
	Высокоразвитая система электронных платежей	
	Международный опыт управления гостиничным предприятием	
	Возможности	Угрозы
Внешние факторы	Развитие новых видов туризма (спортивный, детский и т.д)	Чрезвычайно высокий уровень конкуренции на побережье Сочи
	Рост благосостояния туристов	Развитие новых туристических зон в России
	Период обновления по программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ» (2011-2018)	Обвал цен на южные направления - Турция, Египет, ОАЭ
		Скачок курса валют

Проблемы, которые требуют решения, являются:

- 1) Растущий уровень текучести кадров
- 2) Ослабление конкурентных позиций, что влечет за собой постепенную утрату доли на рынке гостиничных услуг;
- 3) Высокий уровень цен.

Отелю «Рэдиссон Лазурная» рекомендуется осуществить следующие мероприятия:

- 1) стимулирования персонала (разнообразная большая система всевозможных премий, надбавок за выполнение плана, дополнительные отпуска, ненормированное количество «перекуров» и т.п.);
- 2) система выходного дня есть не у каждого отеля, к тому же с такой скидкой - все номера -20%;
- 3) использование электронных ключей-карточек;
- 4) введение «приветственного» бокала шампанского;
- 5) выполнимость практически любой прихоти клиента;
- 6) накопительные скидки для постоянных клиентов;
- 7) использования летней террасы для просмотра футбольных матчей за бокалом пива;
- 8) реставрация-переработка части номерного фонда с целью его

«Стратегическое управление гостиничным предприятием в условиях нестабильной экономики»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!