

**Повышение конкурентоспособности
предприятия (на примере туристской фирмы
«Океан-плюс» г. Москва)**

**Объект исследования - конкурентоспособность туристской
фирмы «ОКЕАН-ПЛЮС».**

**Предмет исследования - факторы, влияющие на
конкурентоспособность турфирмы**

Цель выпускной квалификационной работы - разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности ООО «ОКЕАН-ПЛЮС».

Задачи:

- изучить конкурентоспособность туристических фирм в современных условиях;**
- оценить конкурентоспособность турфирмы ООО «ОКЕАН-ПЛЮС»;**
- провести анализ профессиональной подготовки персонала турфирмы и его мотивации;**
- внести предложения по совершенствованию конкурентоспособности ООО «ОКЕАН-ПЛЮС»;**
- рассчитать эффективность внесенных предложений.**

Конкурентоспособность - это способность производителей и продавцов: «конкурировать с аналогичными объектами на конкретном рынке, используя конкурентные преимущества для достижения поставленных целей

Задачи кадровой политики

- **реализация системы отбора, перемещения, продвижения, оценки и ротации работающих;**
- **внедрение методов оценки эффективности деятельности высшего руководства, их структурных подразделений и каждого сотрудника;**
- **проведение системного анализа кадровой ситуации в мониторинговом режиме с учетом социальных, экономических, демографических и других факторов как на ближайшее время, так и на длительную перспективу;**
- **моральное и материальное стимулирование деятельности работающих и повышение их ответственности за результаты труда;**
- **обеспечение стабильности персонала.**

работает на рынке туристических услуг Юго-восточного административного округа г. Москва, район Лефортово с 2007 года.

Предложение фирмы:

- **экскурсионные туры по Европе (Франция, Германия, Испания, Италия, Австрия, Чехия, Великобритания);**
- **отдых на море летом и зимой за рубежом (Болгария, Испания, Хорватия, Турция, Кипр, Греция - о. Крит, Тунис, Италия, Египет, Таиланд, о. Бали, ОАЭ) и в России (Сочи, Лазаревская, Лермонтово, Адлер, Подмосковье, Ленинградская область, а также Крым),**
- **экскурсионные туры по ряду районов Московской области.**

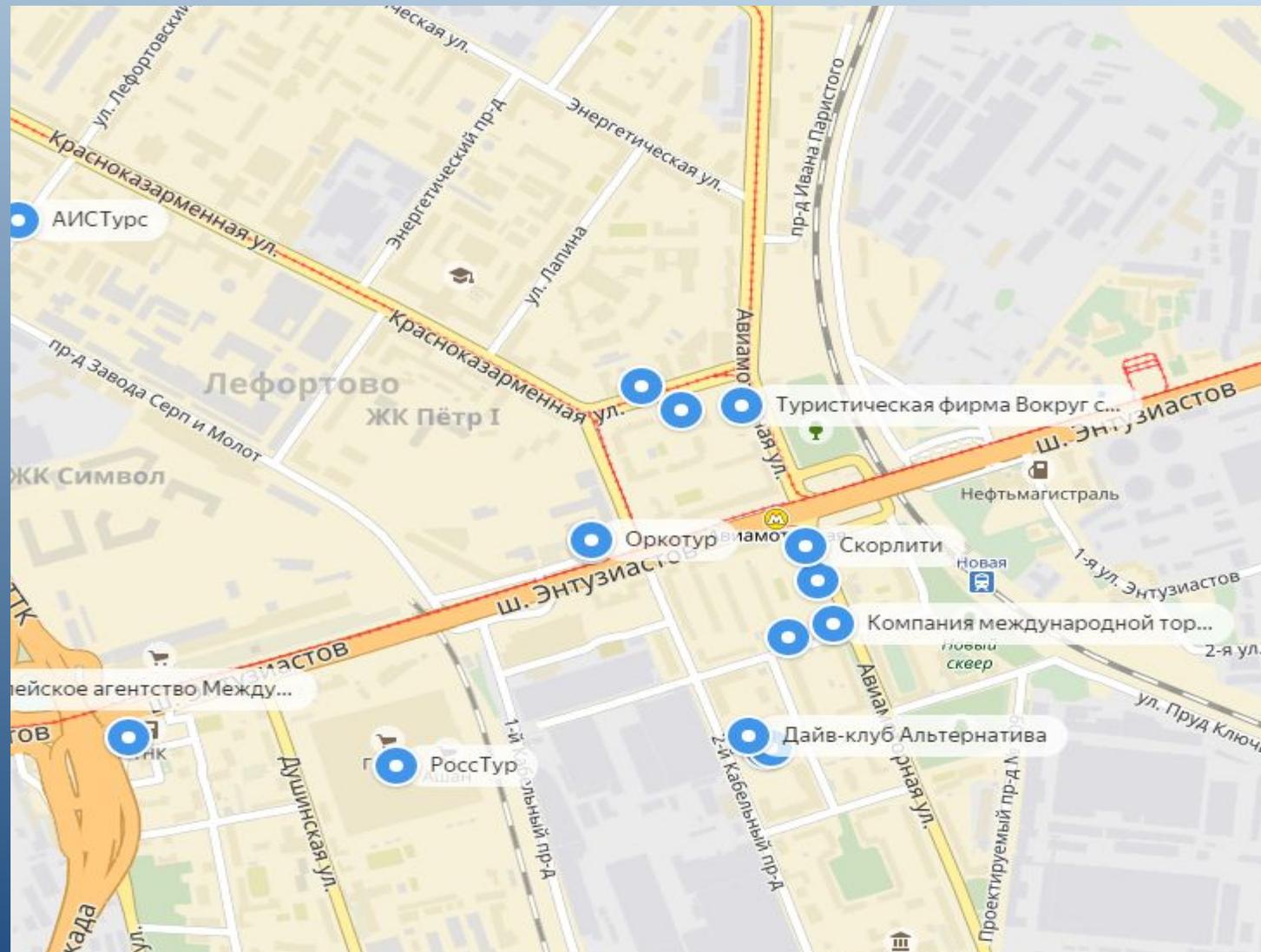
Организационная структура управления ООО «ОКЕАН-ПЛЮС»



Основные финансово-экономические показатели (тыс. руб.)

№	Показатели	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
1	Выручка от реализации	12301	12421	13540	14403	14459
2	Постоянные затраты	3562	4468	4771	5468	5643
3	Переменные затраты	6018	6031	7144	7481	7031
4	Себестоимость (п.2+п.3)	9580	10499	11915	12949	12674
5	Прибыль до налогообложения (п.1-п.4)	2721	1922	1625	1454	1785
6	Чистая прибыль (п.5-налог на прибыль 20%)	2176.8	1537.6	1300	1163.2	1428
7	Рентабельность (п.6./п.1 *100)	17.7%	12.4%	9.6%	8.1%	9.9%

Карта конкурентного окружения туристской фирмы «Океан Плюс»



Сравнительный анализ основных конкурентных преимуществ фирм

Характеристика	ООО «ОКЕАН-ПЛЮС»		ООО «1001 тур»	ООО «Грейт Тур»	ООО «Спутник»	ООО «Времена года»
Организационная структура управления	Линейная	Линейная	Линейная	Линейная	Линейная	Линейная
Репутация фирмы	Положительная	Известная	Известная	Известная	Известная	Положительная
Численность персонала	16	18	17	16	17	
Доля рынка	25	29	11	15	20	
Квалификация сотрудников	Средняя	Высокая	Средняя	Низкая	Средняя	
Текучесть кадров	Низкая	Практически нет	Средняя	Высокая	Низкая	
Мотивация персонала	Средняя	Высокая	Средняя	Низкая	Средняя	
Перечень основных видов услуг	Внутренний и зарубежный туризм, продажа авиа- и железнодорожных билетов, бронирование гостиниц, транспортные услуги	Внутренний и зарубежный туризм, продажа авиа- и железнодорожных билетов, бронирование гостиниц, транспортные услуги	Внутренний и зарубежный туризм, продажа авиа и железнодорожных билетов, бронирование гостиниц.	Туры по городам России, па-ломнические туры и курорты Краснодар-ского края и Крыма.	Туры по Ев-ропе, туры выходного дня и Шоп - туры	
Каналы сбыта	Работа с индивидуальными и корпоративными клиентами, туроператорами, турагентами.	Работа с индивидуальными и корпоративными клиентами, туроператорами, турагентами	Работа с индивидуальными и корпоративными клиентами, туроператорами, турагентами	Работа с индивидуальными и корпоративными клиентами, туроператорами, турагентами	Работа с индивидуальными и корпоративными клиентами, туроператорами, турагентами	
Реклама	Недостаточная	Активная реклама	Средняя	Низкая	Недостаточная	
Связь и коммуникации	Недостаточно налажены	Налажены	Недостаточно налажены	Недостаточно налажены	Налажены	
Контроль качества предоставляемых услуг	Периодически	Постоянный	Периодически	Редко	Периодически	
Наличие филиал. сети	Есть	Есть	Есть	Нет	Есть	

Основные проблемы ООО «Океан-Плюс», связанные с управлением персоналом

- 1. На фирме отсутствует организация обучения и переподготовки кадров, что существенно сказывается на качестве обслуживания клиентов и как следствие влияет на конкурентоспособность ООО «ОКЕАН-ПЛЮС»;**
- 2. Программы материального и нематериального стимулирования не имеют между собой системной связи;**
- 3. Кадры используются не с должной эффективностью.**

Расчет затрат на программу повышения квалификации для сотрудников ООО «ОКЕАН-ПЛЮС»

Мероприятия	Количество сотрудников	Стоимость (руб.)	Период	Всего затрат
Средства на профессиональные курсы повышения квалификации в специализированном учебном центре.	2	39000	1 раз в год	78000
Оплата внешнего специалиста за практическую работу - тренинги по деловому этикету и телефонным переговорам.	5	16000	4 раза в год	64000
Участие в обучающем семинаре «Современные технологии обслуживания» и «Инновации в сфере продаж».	2	12500	1 раз в год	25000
	2	16000		32000
Курсы английского языка.	1	35000	годовой курс	35000
Всего:				234000

Расчет затрат и планируемой дополнительной прибыли турфирмы за счет обучения персонала (тыс. руб.)

№	Показатели	2016 г.	2018 г. (прогноз)
1	Выручка от реализации	14459	15471.1
2	Себестоимость (п.2+п.3)	12674	12908
3	Прибыль до налогообложения (п.1-п.2)	1785	2563.13
4	Чистая прибыль (п.3-налог на прибыль 20%)	1428	2050.504
5	Рентабельность (п.4./п.1 *100)	9.9%	13.3%

Затраты на мотивацию сотрудников ООО «ОКЕАН-ПЛЮС»

№ п/п	Мероприятия	Сумма (руб.)
1	Доска почета «Легенды компании»	1500
2	Улучшение условий труда (обновление программного обеспечения, кондиционеры)	55000
3	Частичная оплата (50%) детских садов, путевок в лагерь для сотрудников, отработавших в турфирме не менее 3-х лет.	28000
4	Выплата премий по итогам квартала на основе бальной системы	32000
5	Премия за выслугу лет, для сотрудников, отработавших на фирме не менее 3 лет (5%).	35000
6	Бесплатная путевка на отдых (для сотрудника, победившего в конкурсе «Лучший сотрудник года» два года подряд, а также для сотрудников-разработчиков новых турмаршрутов, пользующихся спросом).	25000
	Итого	176500

Ожидаемый экономический эффект от реализации программы МОТИВАЦИИ»

№	Показатели	2016 г.	2018 год (прогноз)	Отклонение
1	Выручка от реализации	14459000	15037360	578360
2	Себестоимость (п.1+п.2)	12674000	12850500	176500
3	Прибыль до налогообложения (п.1-п.2)	1785000	2186860	401860
4	Чистая прибыль (п.3 * налог на прибыль 20%)	1428000	1749488	321488
5	Рентабельность (п 4/п.1 *100)	9.9%	11.6%	1.8%

Ожидаемый объем дополнительной прибыли от реализации предложений по обучению и мотивации персонала

$$622504 + 321488 = 943 \text{ тыс. } 992 \text{ рубля.}$$

**Повышение конкурентоспособности
предприятия (на примере туристской фирмы
«Океан-плюс» г. Москва)**