

Государственное профессиональное образовательное учреждение тульской области

«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»

Выпускная квалификационная работа

тема

Формирование позитивного имиджа
гостиничного предприятия

Выполнил: Козлов Сергей Игоревич

Руководитель: Тишина Людмила
Константиновна

Тула,

Содержан ие

Введение

Глава I. Теоретические аспекты имиджа предприятия.

- 1.1 Понятие имиджа, его задачи, функции и структура .
- 1.2 Основные этапы и средства формирования имиджа .
- 1.3 Возможности PR в формировании имиджа компании.
- 1.4 Особенности формирования имиджа гостиничного Предприятия.

Глава II. Анализ имиджа гостиницы SKRoyal .

- 2.1 Характеристика гостиницы SKRoyal.
- 2.2 Анализ существующего имиджа гостиницы SKRoyal.
- 2.3 Рекомендации для формирования позитивного имиджа

гостиницы Sk Royal

Актуальность темы:

- Актуальность темы обусловлена тем, что имидж гостиницы является фактором, влияющим на ее конкурентоспособность, маркетинговую позицию, ценообразование и качество услуг, привлекательность предприятия как работодателя, качество клиентуры и партнеров, т. е. практически на все сферы жизнедеятельности предприятия гостиничного сервиса. Грамотно организованная рекламная политика позволяет сократить затраты на неэффективное размещение рекламы и добиться максимальной отдачи от вложенных средств

Методологическая база

- **Цель:** Разработка **ВКУ** предложений по совершенствованию имиджа гостиницы SK Royal.
- **Объект:** Имидж как средство повышения конкурентоспособности предприятия на рынке гостиничных услуг.
- **Предмет:** Совершенствование средств формирования имиджа гостиницы SK Royal.

Задачи:

- 1. Проанализировать литературу по указанной проблеме.
- 2. Изучить теоретические аспекты имиджа предприятия гостиничного сервиса.
- 3. Проанализировать имидж гостиницы SK Royal на рынке гостиничных услуг города Тулы.
- 4. Разработать рекомендации по совершенствованию существующего имиджа гостиницы SK Royal.



Понятие

Имидж — совокупность представлений, сложившихся в общественном мнении, о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом, как должны соотноситься между собой права и обязанности в данном статусе.

Имидж создается пиаром, пропагандой, рекламой с целью формирования в массовом сознании определённого отношения к объекту. Может сочетать как реальные свойства объекта, так и несуществующие,

приписываемые

Составляющие

Существующая информация формирует репутацию



Основные инструменты
формирования
имиджа предприятия

1. **Фирменный**

СТИЛЬ
2. **PR-мероприятия**

3. **Визуальные средства**
(дизайнерские
приемы)

Экспериментальная база



Sk Royal

Дата постройки 2014.

Открытие 5 сентября 2015 года.

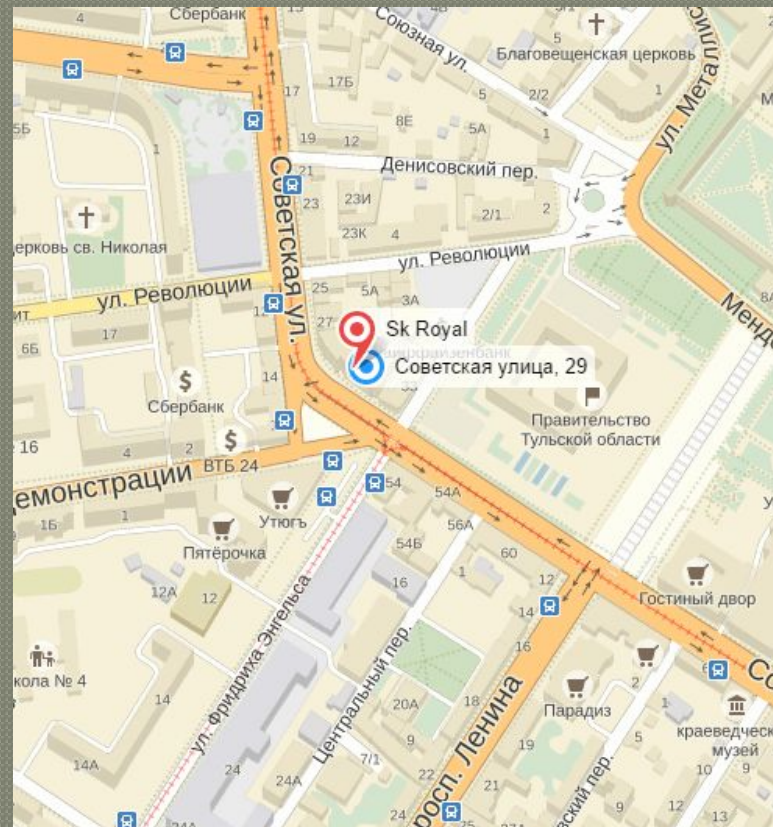
Тип гостиницы: бизнес-отель, спа-отель.

Номеров 150, кондиционеры в номерах.

Бесплатный Wi-Fi, цена номера от 4900 руб, оплата картой.

Звёздность: 5 звезд с 2015 года. Ценовая категория: умеренные цены.

Тула, ул. Советская, 29



Номерной Фонд Sk



СТАНДАРТ одноместный номер
25м²
от 4900 руб.



СТАНДАРТ с двумя отдельными кроватями
35м²
от 5300 руб.



СТАНДАРТ двухместный номер с одной кроватью
35м²
от 5300 руб.



ДЕЛЮКС
40м²
от 5700 руб.



ЛЮКС
50м²
от 7900 руб.



АПАРТАМЕНТЫ
80м²
от 7900 руб.



ПОСОЛЬСКИЙ ЛЮКС
80м²
от 8800 руб.



ПРЕЗИДЕНТСКИЙ ЛЮКС
162м²
от 25000 руб.

Существующие средства
формирования имиджа гостиницы SK
Royal

-Выпуск собственно
полиграфии

Участие в форумах

-СМИ
ГРОМКО

акции

Предлагаемые инструменты формирования ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА

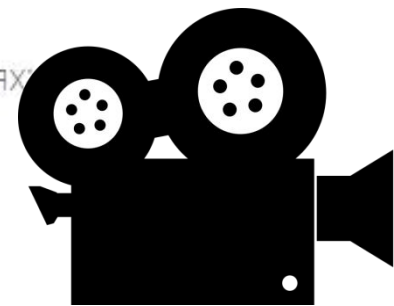
- **Создать презентационный видеофильм о гостинице «Sk Royal Hotel»**
- **Оптимизация работы Сайта**
- **Оповещение об акциях**



Презентационный фильм

Что может сделать для отеля презентационный фильм?

- > — Создать яркий корпоративный образ и формировать имидж;
- > — Информировать о вашей деятельности и экономических показателях;
- > — Расширять сферы взаимодействия с потребителем;
- > — Привлекать потенциальных клиентов;
- > — Рассказать о новой услуге;



Презентационный фильм – это визитная карточка бизнеса, видео-представление компании и эффектная демонстрация ее успехов



Предложения по оптимизации Сайта

1. Онлайн-консультант - дает крайне полезную информацию о посетителе: город и страна, источник перехода на сайт, браузер, ключевое слово, количество визитов на сайт, на какой странице находится.

2. Сервисы обратного звонка- Обещают удвоить продажи с новым виджетом CallBackHunter 5.0. Что касается собственно сервиса, функционал — соединение за 8 секунд, геотаргетинг, общий онлайн-чат, отчеты по конверсии, сегментация клиентов.

Яндекс × ⇄ Найти

Поиск **B Гостиницы Тулы / booking.com** Нашлось 12 млн результатов
Реклама booking.com **3 245 показов в месяц**
Большой выбор. Удобный поиск. Бронируйте гостиницы онлайн в Туле
Наиболее популярные С лучшим рейтингом Роскошные гостиницы
[Дать объявление](#) [Показать все](#)

Картинки

Видео

Карты **Гостиницы в г. Тула недорого / trivago.ru**
Реклама trivago.ru
Тула Скидки на гостиницы до 78% Сравни цены с 200 сайтов бронирования!
Недорогие гостиницы Гостиницы 3* Гостиницы 4* Гостиницы 5*

Маркет

Ещё **→ Гостиницы Тулы – Цены от 1100 руб/сут**
Реклама 101hotels.ru/Гостиницы-Тулы
Адреса. Фото. Цены. Акции. Контакты гостиниц Тулы!!!
Гостиница Тула от 900 Гостиница Императоръ от 2400 Гостиница Москва
Контактная информация · +7 (4872) 71-78-73 · круглосуточно · Тула

3. Размещение на Яндекс.Директ и других контекстных площадках позволит привлечь от 3245 потенциальных клиентов.

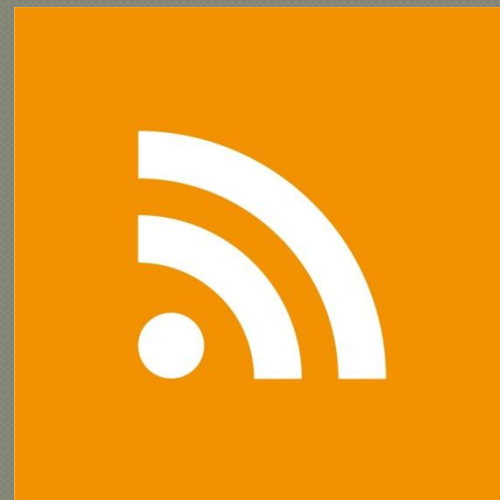


Средства оповещения об акциях

1. Массовое СМС оповещение существующей базы клиентов путем рассылки сообщений.

2. Оповещение путем отправки E-mail писем как существующей так и собранной путем установки на сайт Sk.royal pop-UP

3. Создание корпоративного RSS - канала рассылки



Заключени

е

- Сильный корпоративный имидж становится необходимым условием достижения гостиницей устойчивого и продолжительного успеха.
- Сильный имидж дает эффект приобретения определенной рыночной силы, что очень важно для отеля сетевого типа как SK Royal.
- Использование дополнительных инструментов формирования имиджа позволит привлечь новых клиентов.

**Спасибо за
внимание !**

Государственное профессиональное образовательное учреждение тульской области

«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»

Выпускная квалификационная работа

тема

Формирование позитивного имиджа
гостиничного предприятия

Выполнил: Козлов Сергей Игоревич

Руководитель: Тишина Людмила
Константиновна

Тула,