



# ПЯТИГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕ

Презентацию подготовил студент ИИЯиМТ

Кафедра Туризма и Гостиничного сервиса

ТОТТУ-201

Грудзинский Александр

Научный руководитель

Доц. Ефимов А.В.

# Ценности и принципы

**Абсолютная прозрачность и уважение к обычаям и традициям страны, где осуществляется деятельность компании.**

- ❖ Сотрудники компании - это не только неотъемлемая и важная часть бизнес-процесса, но и члены большой дружной семьи Coral Travel.
- ❖ Отношения с партнерами строятся на долгосрочной взаимовыгодной основе. Именно поэтому все партнеры компании являются ее верными друзьями.
- ❖ Конкуренция на рынке является для компании Coral Travel естественным стимулом для дальнейшего развития.
- ❖ В Coral Travel уважают мнение партнеров и конкурентов, непредвзято относятся к критике и всегда открыты для сотрудничества.
- ❖ Участие в благотворительности и в социальной жизни страны является обязательным для компании.
- ❖ Компания стремится к тому, чтобы каждый турист был доволен отдыхом под маркой Coral Travel.
- ❖ Coral Travel всемерно способствует дальнейшему развитию туристского потребительского рынка, понимая, что успешное развитие компании возможно только при поступательном движении вперед всей туротрасли.

**Миссия** Coral Travel заключается в том, чтобы максимально способствовать созданию цивилизованного туристского рынка, где отношения в цепочке клиент - агент - оператор основаны на взаимном доверии и уважении. Конечная цель деятельности компании - сделать качественный отдых доступным для всех категорий населения страны.

**Основная цель** Coral Travel - дальнейшее повышение эффективности деятельности компании и ее конкурентоспособности на рынке, что предполагает целенаправленную работу по четырем направлениям:

- ❖ управление ожиданиями рынка посредством укрепления лояльности к продукту компании и проведения эффективных мероприятий по дальнейшему повышению узнаваемости бренда Coral;
- ❖ улучшение показателей деятельности компании за счет более высоких объемов продаж и дифференциации турпродукта, постоянного мониторинга текущего положения дел на рынке и оперативной корректировки планов;
- ❖ повышение КАЧЕСТВА управления компанией путем эффективного планирования И повышения точности прогнозов результатов деятельности;
- ❖ работа по самым высоким мировым стандартам, внедрение инновационных туристских технологий, без которых невозможно поступательное движение вперед.

**В дальнейших планах** Coral Travel - увеличение доли, занимаемой компанией на рынке, расширение бизнеса за счет повышения качества, развития новых направлений и расширения ассортимента предоставляемых услуг.

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ



- ▶ При создании кофеен **Starbucks** преследовало ряд маркетинговых и финансовых целей таких, как:
- ▶ **1.** создать такую атмосферу и окружающую среду в кофейнях **Starbucks**, которая приведет к возвращению людей за кофе
- ▶ **2.** создать такой образ, который бы выделялся на фоне более мелких кофейных сетей
- ▶ **3.** четко донести до клиентов ценности и обязательства бизнеса **Starbucks**, а не только планы роста компании, которые доступны в средствах массовой информации
- ▶ **4.** каждое заведение должно достигнуть **\$20000** недельный уровень продаж
- ▶ **5.** открывать новые кофейни с более низкими затратами (около **\$315 000** на одно заведение в среднем)

# Lotte Hotels & Resorts

► **Принцип Лотте Отеля — «любить своих гостей».**

Благодаря безупречному сервису и номерам Лотте Отель станет гостиницей высочайшего уровня, которая воплощает в жизнь мечты о любви, свободе и благополучии. Все топ-менеджеры и сотрудники группы компаний готовы исполнять желания гостей для достижения «высшей степени удовлетворенности клиентов». Спасибо.

The logo for Lotte Hotels & Resorts is displayed on a dark brown rectangular background. The word "LOTTE" is written in a large, bold, white, sans-serif font. Below it, a thin white horizontal line separates the word "LOTTE" from the words "HOTELS & RESORTS", which are written in a smaller, white, sans-serif font. Another thin white horizontal line is positioned below "HOTELS & RESORTS".

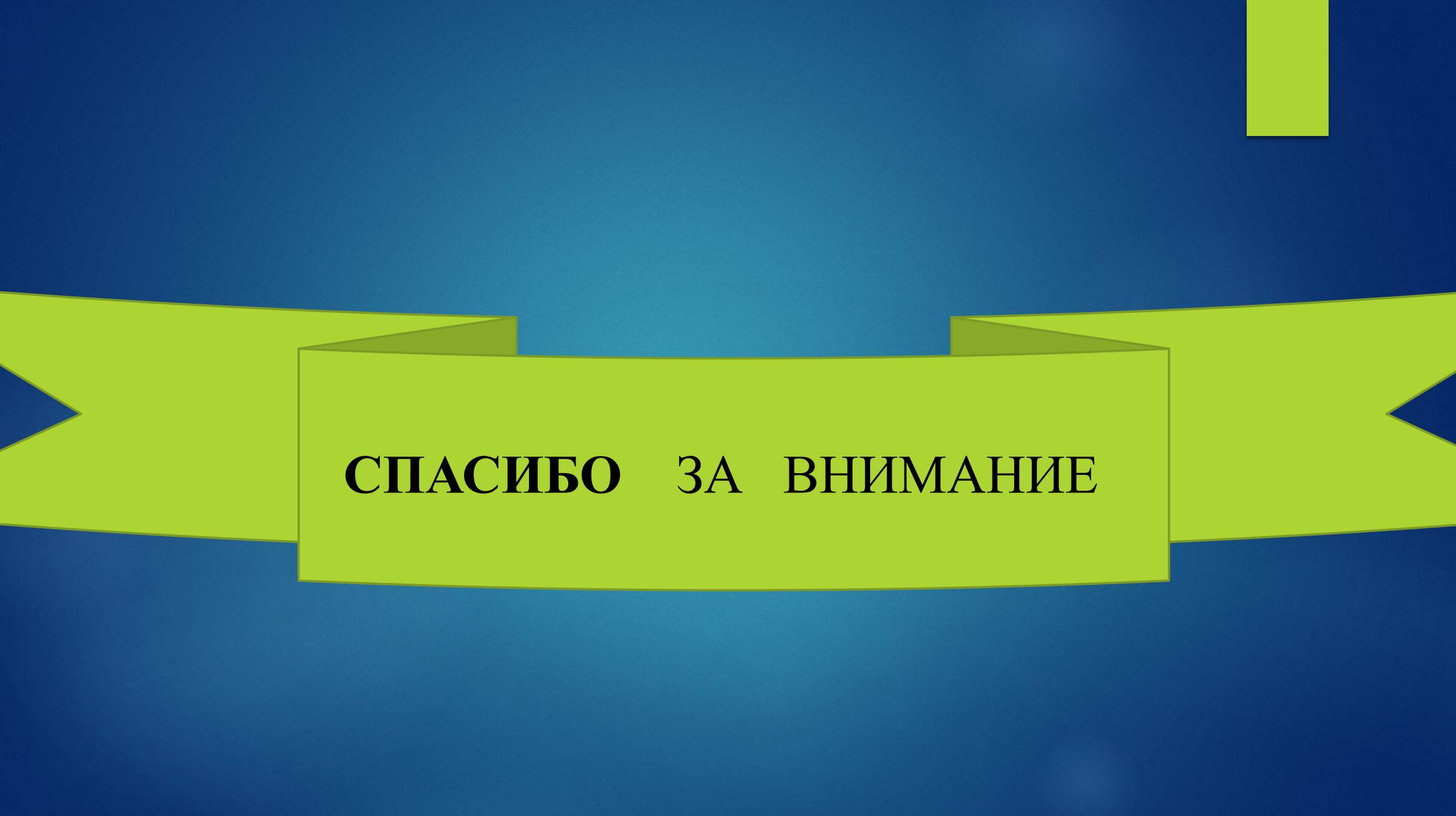
LOTTE  
HOTELS & RESORTS

# Цели и задачи

Стать отелем,  
который воплощает  
любовь, свободу и  
благополучие.

Помнить о  
профессиональной  
гордости  
и амбициях для  
создания уверенного  
образа в  
глазах клиентов.

Сделать Лотте Отель  
лучшей гостиницей в  
мире; местом,  
где сбываются мечты  
и  
царит атмосфера  
радости



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**