



ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И  
МЕЖДУНАРОДНЫХ  
ОТНОШЕНИЙ  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И  
КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА МАГИСТРА**  
на тему:  
**ФРАНЧАЙЗИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНЫХ  
ПРЕДПРИЯТИЙ, НА ПРИМЕРЕ ОТЕЛЯ «ЗАГРЕБ»**

**Автор работы**

студентка 3 курса заочной формы  
обучения

**Таранова Ирина Дмитриевна**

**Научный руководитель**

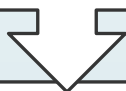
кандидат социологических наук,  
**Отнюкова Марина Сельбертовна**

# АКТУАЛЬНОСТЬ

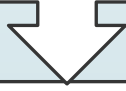
В развитых странах франчайзингу уже давно уделяют большое внимание



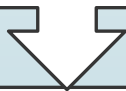
Существует крайняя ограниченность знаний этой области в России



Франчайзинг нуждается в выработке комплексного знания о нем



Франчайзинг - сокращает потери, увеличивает эффективность рекламы, повышает уровень продаж и прибыль, содействует развитию компаний




Франчайзинг особенно актуален в области гостиничного бизнеса



**Объект исследования**

**Предмет**



# **Цель магистерской диссертации**

*исследование особенностей франчайзинга как формы развития малого и среднего бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства, а также разработка проекта, направленного на повышение конкурентоспособности отеля «Загреб» посредством приобретения франшизы*

# ЗАДАЧИ

A vertical stack of ten white, arrow-shaped task cards with black outlines, pointing to the right. The cards are arranged in a column, with a dark grey arrow pointing to the right on the left side of the top card. The background is light blue with faint, stylized lines suggesting a wall or a stack of papers.

# Методологическая база исследования

- новые тенденции развития гостиничной индустрии

В.С. Васильева

- проблемы и перспективы развития гостиниц «3» звезды в России С.А. Балаян

- перспективы развития международных гостиничных сетей в России Е.А.Блинова и А.В. Романюк

- развитие гостиничных сетей в регионах России

Е.Е. Полянской

- Работы Боуэн Док и Котлера Ф.

# Эмпирическая база

## **анализ хозяйственной деятельности предприятия отеля «Загреб»**


цель исследования - системное исследование значимых экономических показателей методом анализа документов за 2015-2018 гг

## **оценка структуры имущества и основных показателей отеля «Загреб» методом анализа документов**

За единицу анализа брались следующие индикаторы: эффективность использования оборотных средств, финансовые результаты, финансовая устойчивость, ликвидность, рентабельность

## **контент-анализ деятельности в договоре франшизы гостиниц Саратова (80 отелей)**

## **SWOT-анализ отеля «Загреб»**



# **Практическая значимость исследования**

Применение предложенных в работе рекомендаций позволит отелю «Загреб» получить эффективные инструменты оценки и формирования конкурентоспособности на рынке гостиничного бизнеса Саратовской области



## Общетеоретический анализ показал

- франчайзинг впервые был использован в индустрии гостеприимства в 1920-х годах
- франчайзинговые компании широко развиты более чем в 170 экономических секторах
- основными экспортерами франшиз являются США, Япония, Канада, Великобритания, Германия, Австралия и Франции
- франчайзинговая практика на российском рынке гостиничных услуг в целом имеет положительный опыт
- любой отель не будет успешно функционировать без эффективной системы управления

- в Гражданском кодексе РФ (гл. 54) франчайзинг получил определение как «коммерческая концессия», а его стороны - правообладатель и пользователь
- специальное законодательство по франчайзингу существует во многих развитых странах мира, но везде имеет свои особенности
- отсутствие унификации терминологии франчайзинга в России
- франчайзинг в широком смысле опосредуется целой системой взаимосвязанных параллельных обязательств, регулируемых различными главами части второй ГК РФ



# **Исследование развития гостиничного франчайзинга в России**

- гостиничный бизнес - один из самых быстро и успешно развивающихся в России, ежегодно растет на 15-20%
- важные тенденции - проникновение международных сетевых компаний на наш рынок
- отсутствие системы управления качеством услуг
- недостаточно развитый механизм инвестирования в гостиничное хозяйство
- ограниченное присутствие на российском рынке мировых сетей

# Результаты эмпирического исследования

Основными принципами работы отеля  
являются

индивидуальный  
подход к клиентам

профессионализм  
и дружелюбие  
персонала

ГОТОВНОСТЬ ПОМОЧЬ

Номерной фонд отеля «Загреб»

65 номеров на 4  
этажах

пять различных категорий  
номеров от «эконом» до  
двухкомнатного «люкса»

# Основные экономические показатели отеля «Загреб»

- капитал отеля сформирован за счет уставного капитала, нераспределенной прибыли и кредиторской задолженности
- распределен капитал не эффективно, так как большую его долю занимают запасы
- дебиторская задолженность на 31 декабря 2017 года составила 45,18% всех активов предприятия
- заемный капитал сформирован из кредиторской задолженности отеля «Загреб»
- в 2017 году увеличилась доля задолженности поставщикам
- в 2017 году прибыль предприятия снизилась
- снижение процента наполняемости номерного фонда
- SWOT-анализ показал, что организация имеет ряд слабых сторон и угроз, которые необходимо преодолевать

## ПРОЕКТ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОТЕЛЯ «ЗАГРЕБ» ПОСРЕДСТВОМ ПРИОБРЕТЕНИЯ ФРАНШИЗЫ»

*Знание возможных рисков и оценка эффективности предложенных мероприятий позволят:*

1. Повысить интерес новых клиентов к отелю
2. Создать и поддерживать благоприятный климат для существующих и потенциальных гостей
3. Установить постоянную связь с всемирно известной сетью отелей «Best Western»

# Цели и задачи проекта

**Цель** - разработать проект, который позволит отелю «Загреб» усилить свою конкурентоспособность, благодаря вступлению во франчайзинговую сеть

- **Задачи проекта:**
- Выбор конкретной франшизы
- Изучение критериев для вступления во франчайзинговую сеть
- Анализ соответствия отеля «Загреб» для вступления во франшизу
- Выявление рисков проекта
- Оценка эффективности проекта
- Определение результатов проекта

# Сроки реализации проекта – 1 марта 2019 г. – 1 августа 2019 г.

## Основные стратегии проекта:

- Формирование нового подхода к управлению отелем в соответствии с международными стандартами
- Повышение привлекательности отеля «Загреб» за счёт использования имени популярного бренда

## Преимущества проекта:

- доступ к международной системе бронирования цепи
- общая реклама цепи
- техническая поддержка
- уменьшение операционных рисков работы на рынке
- гарантированное бронирование обеспечит загрузку на ближайший год на 60%
- централизованная система закупок
- регулярные проверки качества услуг
- проведение периодических обучающих курсов для сотрудников



## Выбор конкретной франшизы

### Преимущества присоединения к

#### *Best Western:*

- Участие в программе контроля обслуживания клиентов
- Международные стандарты и минимальные требования
- Легкие в управлении интерфейсы
- Поддержка других членов сети «Бест Вестерн»
- Стоимость членства в сети BW является весьма скромной
- Членство в крупнейшей в мире гостиничной сети
- Независимость в вопросах управления
- Бесплатные телефонные номера для бронирования по всему миру
- Бронирование через Интернет на популярных сайтах
- Подсоединение ко всем глобальным системам бронирования
- Активные продажи и маркетинг по всему миру
- Участие во всех значимых международных шоу и выставках, например
- Информация по отелю в международных справочниках
- Участие в программах «Частый Гость»
- Партнерское сотрудничество с авиакомпаниями

# Мероприятия проекта


- Создание условий, согласно указанному перечню во франчайзинговом договоре с «Best Western»
- Разработка положения о конкурсе, подготовка к конкурсу. Подбор персонала
- Проверка на соответствие стандартам
- Тренинг на сплочение коллектива «Коллаж»
- Анализ экономических показателей отеля франчайзером
- Юридическое закрепление сделки по договору франчайзинга
- Оплата по договору франчайзинга
- Ребрендинг отеля «Загреб»

## Бюджет проекта

| Наименование                                     | Стоимость    | Количество (месяцев) | Всего (руб.)        |
|--|--------------|----------------------|---------------------|
| Руководитель проекта (з/п по проекту)            | 17 000,00р.  | 6                    | 102 000,00р.        |
| Представитель франчайзер (русскоязычный)         | 15 000,00р.  | 6                    | 90 000,00р.         |
| Создание условий по договору                     | 146 000,00р. | -                    | 146 000,00р.        |
| Конкурс на подбор персонала                      | 18 000,00р.  | -                    | 18 000,00р.         |
| Юридические услуги по договору                   | 55 200,00р.  | -                    | 55 200,00р.         |
| Оплата по договору франшизы (кредитование фр-ра) | 70 000,00р.  | -                    | 70 000,00р.         |
| Непредвиденные расходы (ребрендинг)              |              |                      | 50 000,00р.         |
| <b>ИТОГО:</b>                                    |              |                      | <b>531 200,00р.</b> |

# Риски проекта

| Риски  | Пути минимизации   |
|--|--|
| Неэффективные коммуникации среди участников проектной группы | 1. Мотивирование членов проектной группы<br>2. Приведение планерок перед мероприятиями и после них                       |
| Финансовые условия франшизы                                  | Внесение единовременной платы – joining free может не окупиться в ближайшие года, что приведет к неминуемому банкротству |
| Нерациональное планирование                                  | 1. Наличие обратной связи между участниками проекта<br>2. Своевременное оповещение и взаимодействие                      |
| Ошибки бюджетирования  | Внесение дополнительной суммы средств в бюджет проекта   |



Проконтролировать результаты и оценить эффективность проекта можно по прошествии времени:

- количество новых клиентов отеля
- опрос жителей города (проведение социологического исследования)

Все выводы и рекомендации были представлены руководителю отеля. Информация проанализирована и оценена положительно, в настоящее время принимаются меры для внедрения разработанного проекта



ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И  
МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И  
КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА МАГИСТРА**  
**на тему:**  
**ФРАНЧАЙЗИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ**  
**КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНЫХ**  
**ПРЕДПРИЯТИЙ, НА ПРИМЕРЕ ОТЕЛЯ «ЗАГРЕБ»М**

**Автор работы**

студентка 3 курса заочной формы обучения

**Таранова Ирина Дмитриевна**

**Научный руководитель**

кандидат социологических наук,

**Отнюкова Марина Сельбертовна**