

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет физической культуры»
Институт туризма
Факультет туризма и гостеприимства
Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
НА ТЕМУ:
**«КОНКУРЕНТНАЯ СРЕДА ТУРИСТИЧЕСКОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ»**

Студентка
4-го курса, группы 441,
дневной формы обучения В.С.Бирюкова

Научный руководитель
канд. геол.-минер.наук, доцент

Л.В. Штефан

ЦЕЛЬ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ – ОПРЕДЕЛЕНИЕ СПОСОБОВ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «МУЗЕНИДИС ТРЕВЕЛ».

**Исходя из цели дипломной работы требуется решить
следующие задачи:**

- Изучить основные подходы к формированию конкурентоспособности туристического предприятия;
- Изучить внешнюю и внутреннюю среду туристического предприятия ООО «Музенидис Тревел»;
- Провести сравнительный анализ конкурирующих предприятий;
- Определить способы повышения конкурентоспособности ООО «Музенидис Тревел».

МАТРИЦА SWOT- АНАЛИЗА ООО «МУЗЕНИДИС ТРЕВЕЛ»

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

1. энтузиазм и высокая квалификация сотрудников;
2. высокое качество туристического продукта;
3. долгий срок работы на туристическом рынке;
4. развитая сеть филиалов и представительств;
5. компания входит в состав IATA;
6. наличие собственного автопарка автомобилей, автобусов и минивенов, яхт, вертолетов, самолетов и пр.;
7. возможность получения подробной информации о компании и турах в режиме on-line
8. организация самых разнообразных туров: групповые и индивидуальные поездки туристов, vip-услуги

СЛАБЫЕ СТОРОНЫ

1. высокая цена туристического продукта;
2. узкая специализация компании;
3. зависимость загрузки от сезонов года
4. отсутствие маркетингового отдела на предприятии

ВОЗМОЖНОСТИ

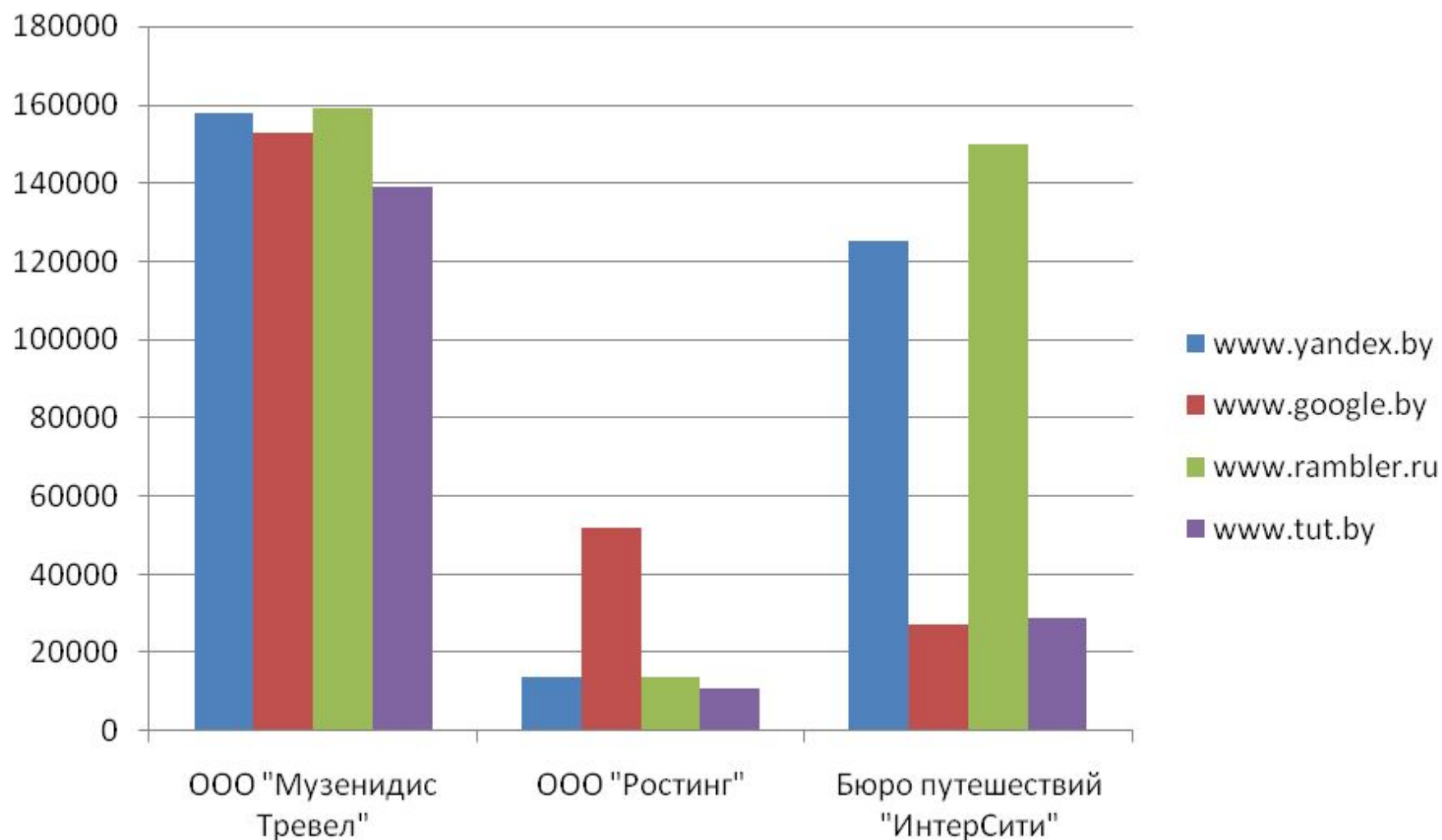
1. выход на другие направления;
2. повышение уровня квалификации всего персонала;
3. увеличение зоны деятельности;
4. увеличение рекламы в Республике Беларусь

УГРОЗЫ

1. несоответствие статуса и уровня предоставляемого сервиса, что может повлечь за собой негативную реакцию со стороны клиента;
 2. конкуренция в лице турфирмы «Ростинг» и «ИнтерСити», имеющих в арсенале более широкий спектр направлений и обладающих длительным стажем работы;
 3. политически факторы (таможенные и пограничные формальности)
-

Элементы анализа конкурентов (количественные)	ООО «Музенидис Тревел»	ООО «Ростинг»	ОДО Бюро путешествий «Интерсити»
Численность персонала	18	50	25
Руководители фирмы, человек	2	12	2
Наличие и размеры филиальной сети	2 офиса в г.Минск, 1 в г.Гомель Всего: 3	6 офисов в г.Минск, по 1 в г.Могилев, Брест, Слуцк, Гродно Бобруйск, Гомель Всего:12	3 офиса в г.Минск Всего: 3
Опыт предприятия	18 лет	19 лет	18 лет
% людей с высшим образованием	85%	90%	80%
Перечень предлагаемых регионов по направлению Греция из Минска	о.Тасос, п-ов Халкидики и Пелопоннес, район Пиерии, о. Закинф, о.Корфу	о.Тасос, п-ов Халкидики и Пелопоннес, район Пиерии, о.Закинф, о.Корфу, о.Крит	о.Тасос, п-ов Халкидики и Пелопоннес, Пиерии, о. Закинф, о.Корфу, о.Родос и Крит
Перечень основных видов услуг	Греция - пляжный отдых, экскурсион-ные программы; корпоративные поездки и бизнес-семинары; паломнические и VIP-туры; туры за мехами; детский отдых; лечебно-оздоровительный туризм; морские круизы. Чехии: лечебные, горнолыжные и экскурсионные туры, новогодние и каникулярные программы. Отдых и лечение в Бел. санаториях.	Греция: пляжный отдых, туры за мехами, экскурсионные туры, морские круизы. Болгария, Италия, Маврикий, Тунис, Андорра, Куба, Филиппины, Мальдивы, Малайзия, Индия, Словакия, Австрия, Израиль, Египет, Турция, ОАЭ, Испания и т.д	Греция: пляжный отдых, туры за мехами, экскурсионные туры, морские круизы. Тунис, Андорра, Куба, Филиппины, Мальдивы, Малайзия, Индия, Египет, Турция, ОАЭ, Испания, Италия, Кипр, Болгария.

ПОПУЛЯРНОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ



Для построения карты образа предприятия был проведен анализ значимой лексики потребителей туристических услуг (в фокус-группе) и выбраны 9 критериев – составляющих образа.

фокус-группа :

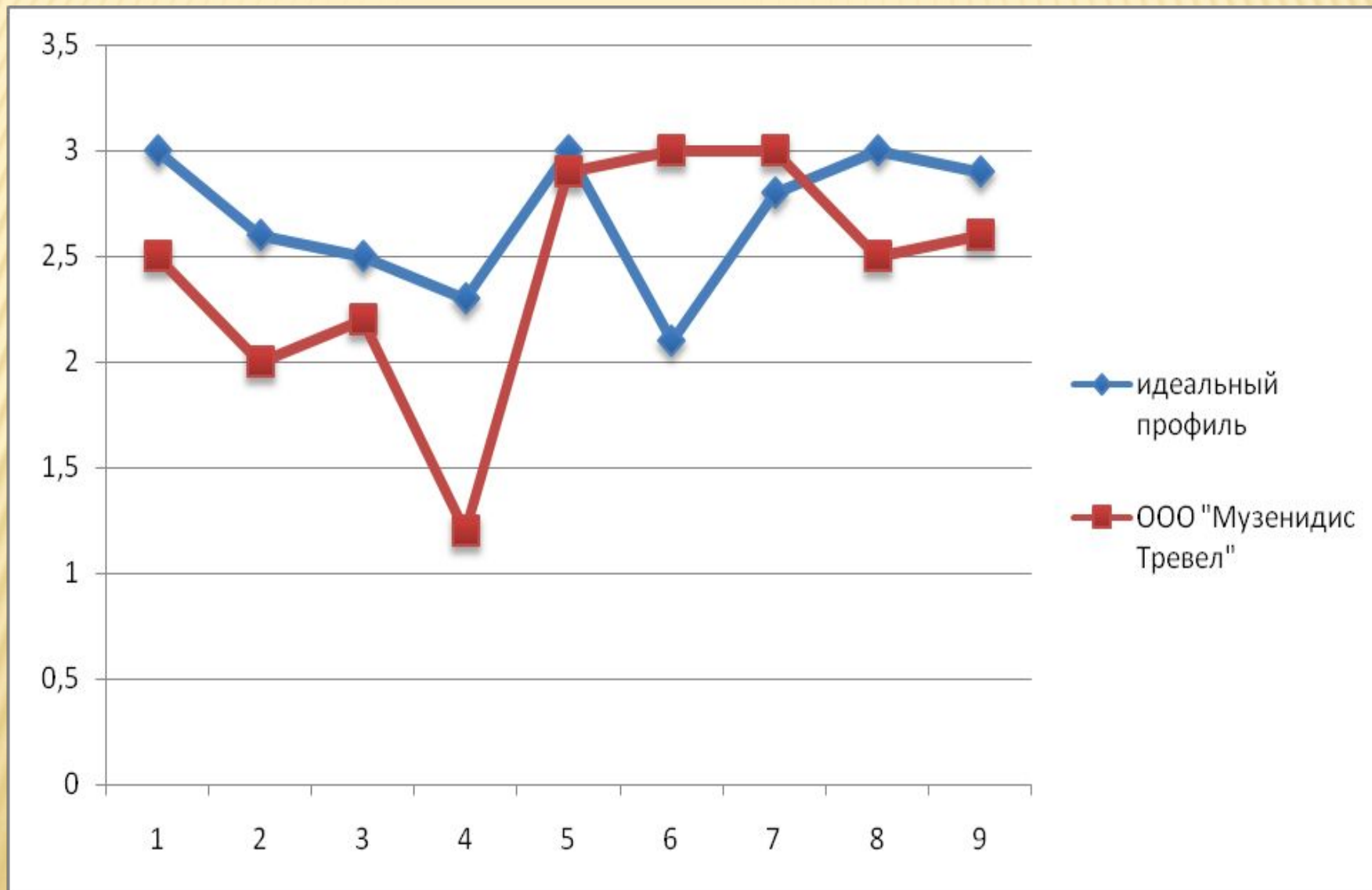
потенциальные потребители туристических услуг предприятий ООО «Музенидис Тревел», ООО «Ростинг» и ОДО Бюро путешествий «ИнтерСити».

возраст: от 25 до 40 лет.

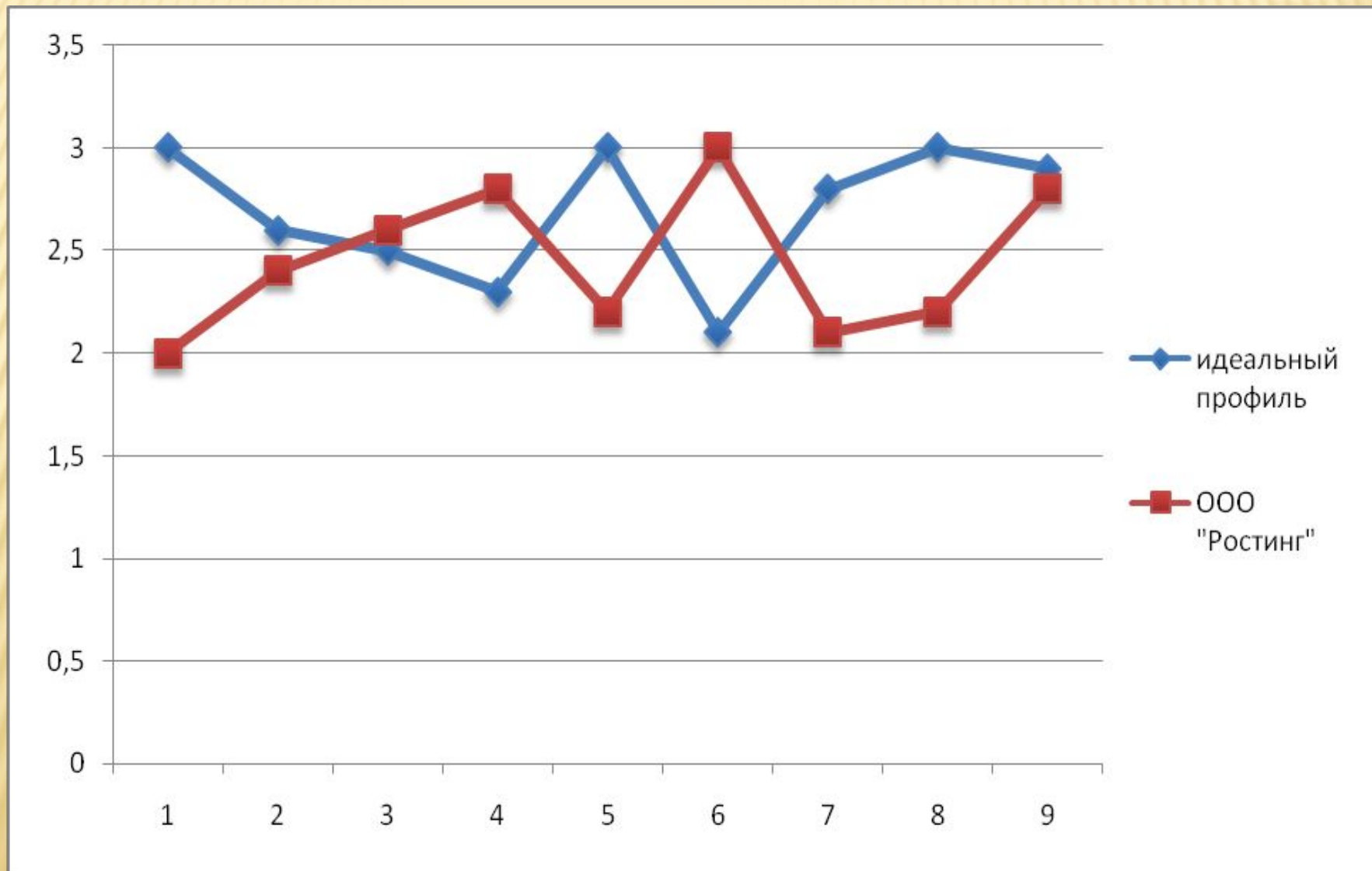
ОБРАЗ ИДЕАЛЬНОГО ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

№	Положительный образ оценки от +3 до 0	Среднее значение по фокус-группе	Отрицательный образ оценки от –3 до 0
1.	Положительный имидж	3	Отрицательный имидж
2.	Удобное расположение, наличие парковки, близость к остановкам общественного транспорта.	2,6	Отсутствие парковки, отдаленность от главного проспекта
3.	Наличие рекламы на телевидении, радио, в прессе	2,5	Отсутствие рекламы
4.	Большой выбор предложений	2,3	Узкая направленность фирмы, небольшой выбор предложений
5.	Положительные рекомендации друзей	3	Отсутствие рекомендаций друзей, знакомых
6.	Многолетний опыт работы	2,1	Небольшой опыт работы предприятия
7.	Наличие фирменного стиля компании (форма персонала)	2,8	Отсутствие фирменного стиля
8.	Доброжелательность и профессионализм сотрудников	3	Неквалифицированные, недоброжелательные сотрудники
9.	Низкие цены, бонусы, скидки	2,9	Высокие цены, отсутствие ценовой стратегии

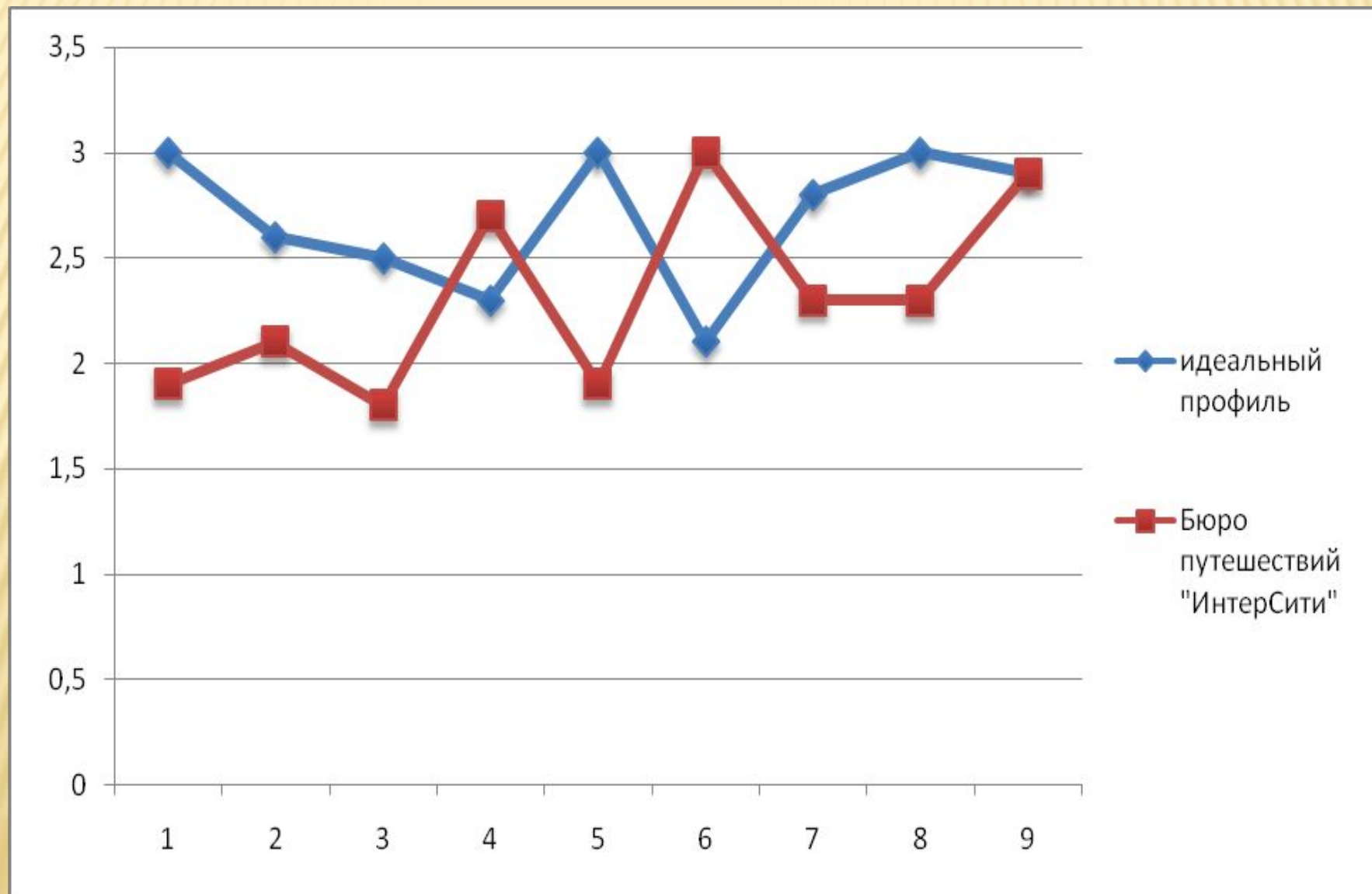
СРАВНИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ООО «МУЗЕНИДИС ТРЕВЕЛ» И ИДЕАЛЬНОГО ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ



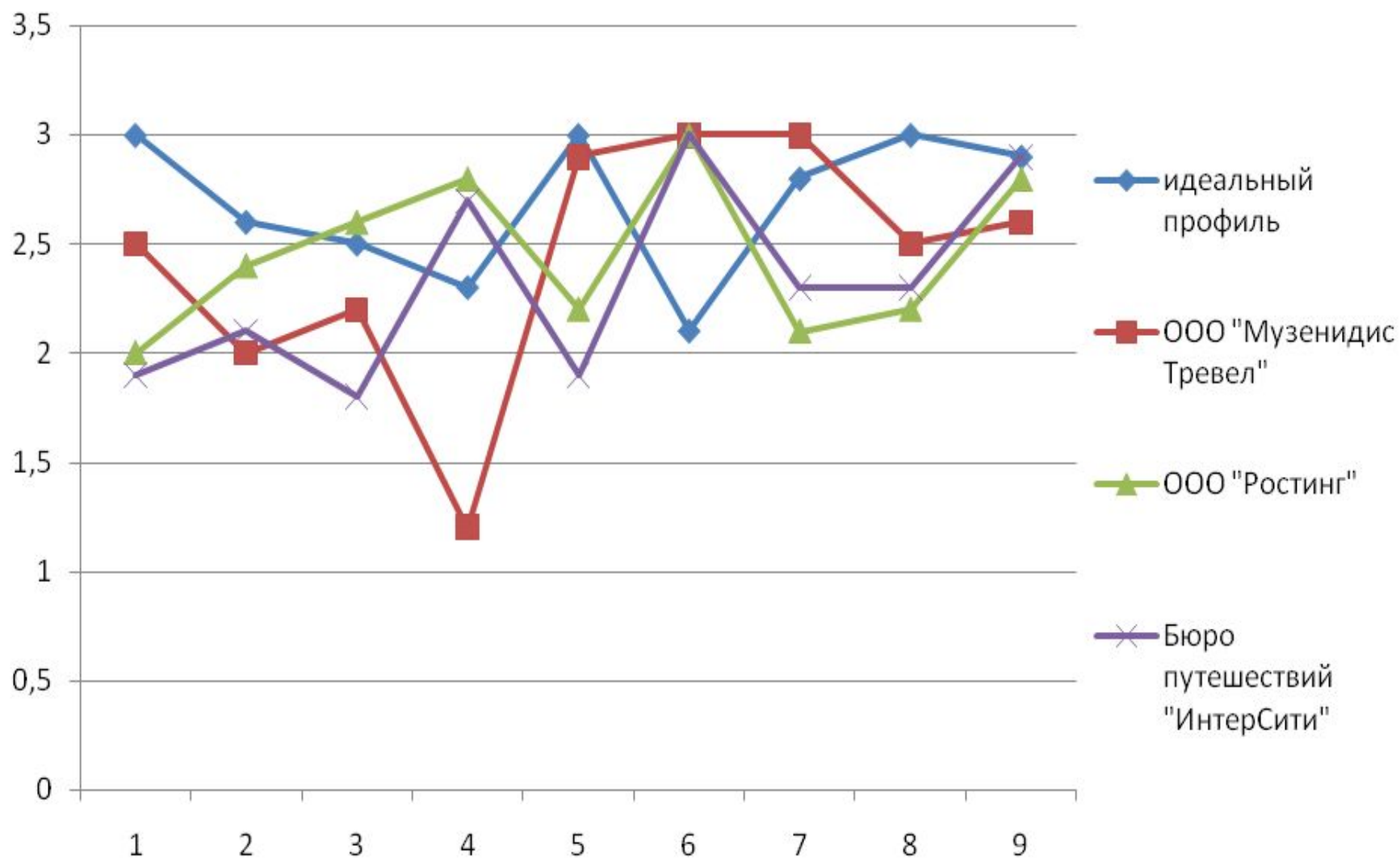
СРАВНИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ООО «РОСТИНГ» И ИДЕАЛЬНОГО ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ



СРАВНИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ОДО БЮРО ПУТЕШЕСТВИЙ «ИНТЕРСИТИ» И ИДЕАЛЬНОГО ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ



СРАВНИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ООО «МУЗЕНИДИС ТРЕВЕЛ» И ПРЕДПРИЯТИЙ-КОНКУРЕНТОВ



Рекомендации по итогам исследования:

Для устранения недостатков, которые выявлены ООО «Музенидис Тревел» можно предложить следующие мероприятия:

- снижение цены на туристический продукт;
- уделять особое внимание маркетинговой политике, организации продвижения и продаж турпродукта и последующего контроля;
- расширение ассортимента предлагаемых услуг;
- расширение филиальной сети в Республике Беларусь

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет физической культуры»

Институт туризма
Факультет туризма и гостеприимства
Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
НА ТЕМУ:
**«КОНКУРЕНТНАЯ СРЕДА ТУРИСТИЧЕСКОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ»**
