

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Пензенской области
"Пензенский колледж современных технологий переработки и
бизнеса"

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА НА ТЕМУ: «ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА ОТЕЛЯ»

Исполнитель: студентка группы
19С11

Коблякова Алёна Алексеевна
Научный руководитель:
преподаватель ГАПОУ ПО
ПКСТПБ Гудкова Дарья Романовна

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

Цель дипломной работы – изучение имиджа и его особенностей, влияния и социальных обязательств на примере гостиничных предприятий разных категорий.

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

1. Изучить понятие имиджа, его разновидности и способы формирования.
2. Рассмотреть влияния созданного имиджа на эффективность работы гостиницы.
3. Провести анализ имиджа гостиниц города Пенза «Лондон Сити», «Heliopark RESIDENCE» и «AZIMUT»

ЧТО ТАКОЕ ИМИДЖ?

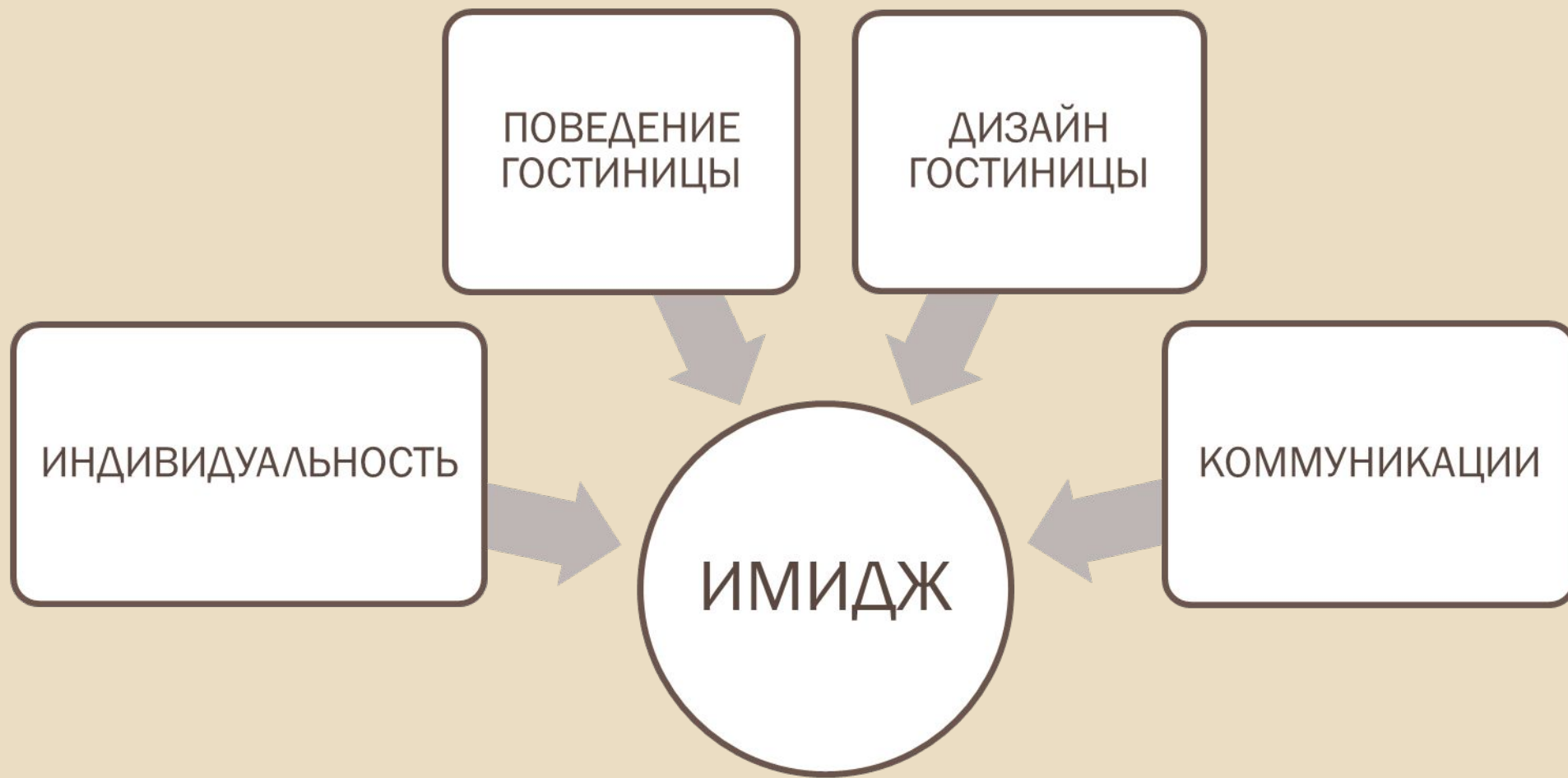
ИМИДЖ

– совокупность представлений, сложившихся в общественном мнении о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом.

ДЛЯ ОТЕЛЯ

– это обеспечение благоприятного восприятия отеля, известного клиентам.

СОСТАВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ИМИДЖА



ФУНКЦИИ ИМИДЖА



Демонстративная

Стимулирующая

Адаптирующая

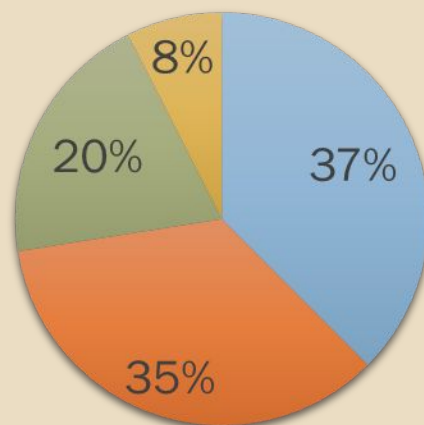
Рекламирующая

ЭКООТЕЛЬ «LEAPRUS»



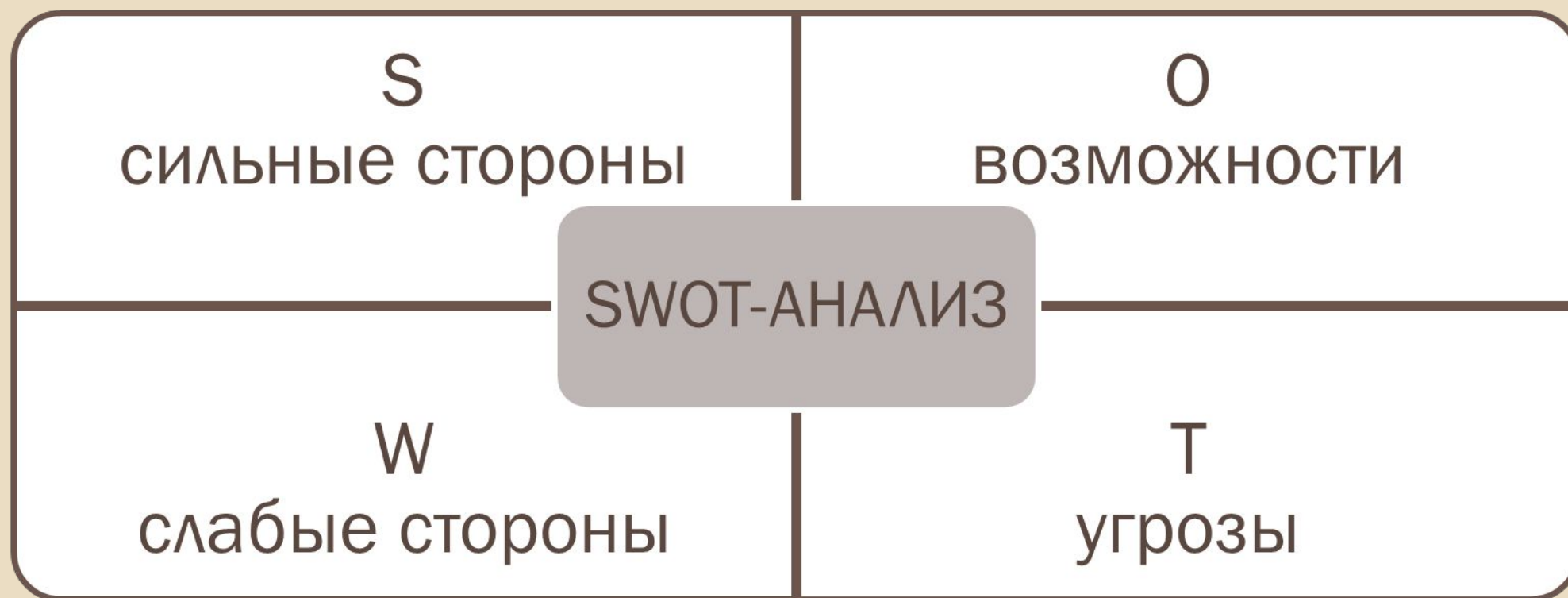
ПРЕДПОЧТЕНИЯ В ИМИДЖЕ

Какой уровень имиджа отеля вы предпочтете для проживания?



- Отели проверенных гостиничных цепей
- Отели с хорошими отзывами
- Отели с оценкой выше 3 звезд
- Не имеет значения

SWOT-АНАЛИЗ



СТРУКТУРА ИМИДЖА

1. Имидж услуг.
2. Имидж потенциальных гостей.
3. Внутренний имидж отеля.
4. Стиль основателя или основных руководителей организации.
5. Имидж самого персонала – собирательный цельный образ сотрудников.
6. Визуальный имидж организации.
7. Социальный имидж гостиницы.

ПЛЮСЫ ИМИДЖА

Лояльность к
бренду

Узнаваемость

Ассоциации

Восприятие
качества/цены

Уникальность

Эмоции

МИНУСЫ ИМИДЖА



Предубежденность
плохого качества



Восприятие
цены/качества



Снижение
конкурентосп
особности



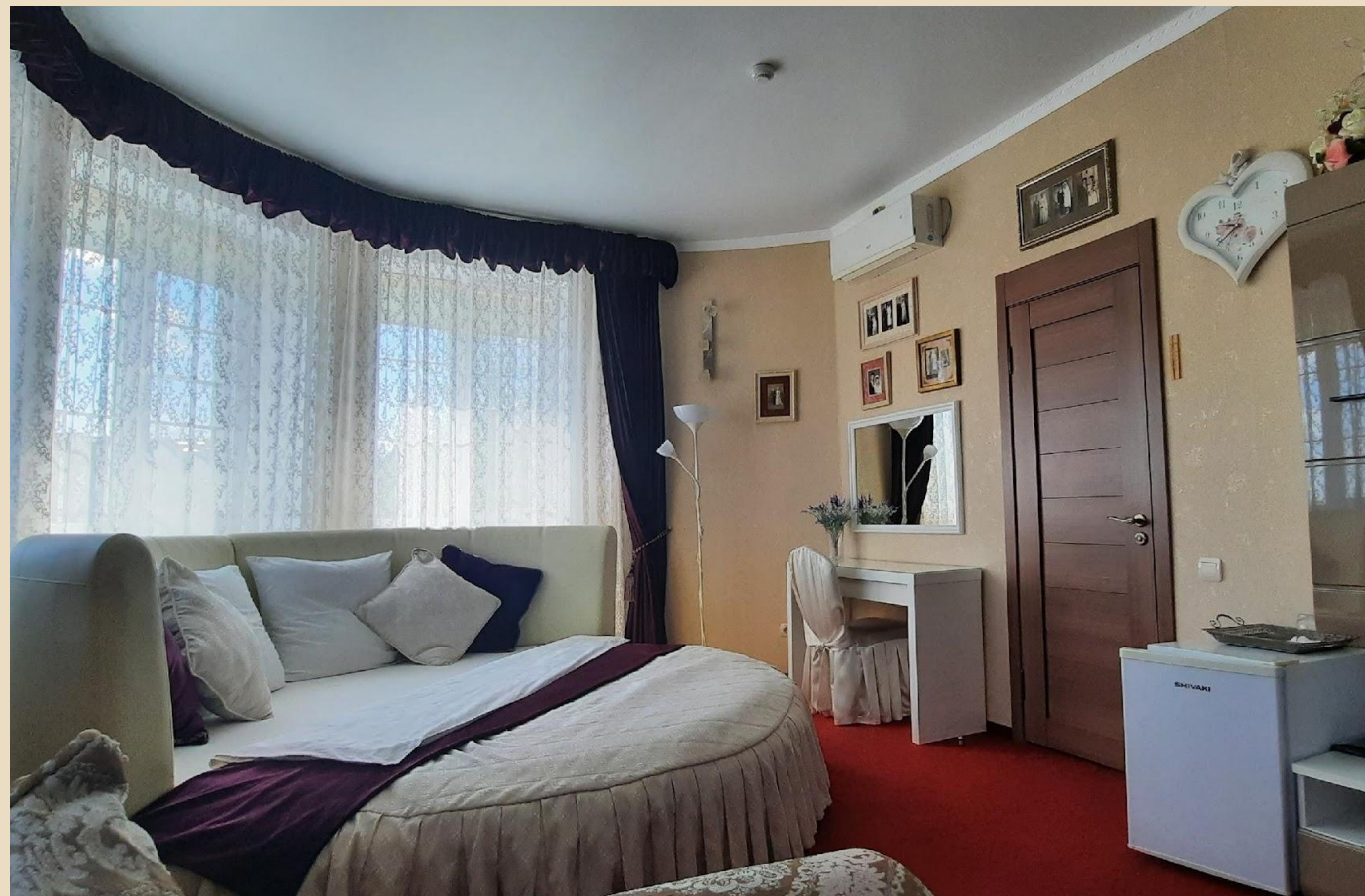
Снижение
потока гостей



Снижение
рентабельности



НОМЕРНОЙ ФОНД «ЛОНДОН СИТИ»



ХОЛЛ «ЛОНДОН СИТИ»



ИНТЕРЬЕР «ЛОНДОН СИТИ»



ГОСТЕВОЙ ДОМ «ЛОНДОН СИТИ»



Узнаваемый стиль



Средняя оценка – 4,9/5



Собственный веб-сайт



Pets Friendly



Широкий ассортимент услуг



Отсутствие программы лояльности



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Пензенской области
"Пензенский колледж современных технологий переработки и
бизнеса"

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА НА ТЕМУ: «ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА ОТЕЛЯ»

Исполнитель: студентка группы
19С11

Коблякова Алёна Алексеевна
Научный руководитель:
преподаватель ГАПОУ ПО
ПКСТПБ Гудкова Дарья Романовна