

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ  
ТУРИЗМА имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет Заочного обучения  
Кафедра Гостиничное дело

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой  
Гостиничное дело  
Канд. пед. наук, доцент

\_\_\_\_\_  
(подпись) Н.И. Ковалева  
(Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(дипломная работа)

Тема: «Разработка и формирование конкурентных преимуществ предприятия  
ресторанно – гостиничного бизнеса (на примере ЗАО «Премиум Отель  
Менеджмент»)

Выполнил:  
Студент 6 курса Р30901 группы  
Сон Дмитрий Валерьевич

Специальность: 100201.65 Туризм  
Специализация: «Технология и организация услуг питания»

\_\_\_\_\_  
(подпись студента)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

Руководитель:  
Троицкая Нина Геннадьевна  
Канд. пед. наук

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

Москва 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРИДПРИЯТИЙ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА .....</b>	<b>6</b>
1.1. Характеристика конкурентоспособности предприятий ресторанно - гостиничного бизнеса.....	6
1.2. Сущность конкурентоспособности предприятий ресторанно - гостиничного бизнеса и факторы ее определяющие.....	16
1.3. Показатели конкурентоспособности предприятий ресторанно - гостиничного бизнеса .....	23
<b>ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ .....</b>	<b>28</b>
<b>2. ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА «BarvikhaHotel&amp;Spa».....</b>	<b>29</b>
2.1. Общая характеристика деятельности отеля «BarvikhaHotel&Spa» и структура управления ресторана «Barvikha» .....	29
2.2. Анализ факторов влияющих на конкурентоспособность ресторана «Barvikha».....	37
2.3. Оценка и анализ конкурентоспособности и качества услуг предприятий ресторанного гостиничного бизнеса .....	45
<b>ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ .....</b>	<b>52</b>
<b>3. РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РЕСТОРАНА «Barvikha» при отеле «BarvikhaHotel&amp;Spa» .....</b>	<b>53</b>
3.1. Предложения по повышению конкурентоспособности .....	53
3.2. Экономическое обоснование предлагаемых мероприятий.....	61
<b>ВЫВОДЫ ПО ТРЕТЬЕЙ ГЛАВЕ .....</b>	<b>64</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>66</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....</b>	<b>69</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ.....</b>	<b>72</b>

## ВВЕДЕНИЕ

В последние годы ресторанно-гостиничный рынок характеризуется ростом предложения при одновременном сокращении спроса на услуги питания и размещения. Такое положение чревато усилением конкуренции, и без того не дававшей спокойно спать владельцам ресторанов и отелей в начале XXI века. Одним из основных направлений формирования стратегических конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе является предоставление услуг более высокого качества по сравнению с конкурирующими аналогами. Покупатель всегда стремится к определенному им соответствию цены услуги и ее качества. Неудовлетворенность услугой ведет, как правило, к большим потерям в доле рынка. Именно поэтому производитель услуг должен как можно точнее выявлять потребности и ожидания своих целевых клиентов и стремиться к совершенствованию своей рекламной компании для постоянного привлечения новых клиентов и удержанию, и повышению заинтересованности старых.

Гостиничное предпринимательство как особый вид коммерческой деятельности зависит и находится под сильным влиянием других видов деятельности. Например, развитие самого туризма, транспорта и степень обустройства территорий, расширение деловых партнерских отношений между отечественными и зарубежными фирмами. Гостиничное предпринимательство в то же время само активно воздействует на другие сферы хозяйственной деятельности в регионах страны. В этих условиях особую актуальность приобретают научные и научно-практические задачи организации поддержки специфических типов предпринимательских структур и оценки их конкурентоспособности.

Научно - практические проблемы формирования и региональной поддержки повышения конкурентоспособности гостиничного предпринимательства еще слабо исследованы в отечественной экономической