



BIZNES – EXPERT

www.biznes-expert.eu

Doradztwo - Analiza strategiczna:

KLUCZOWE CZYNNIKI SUKCESU

Są to kluczowe czynniki sukcesu dla trzech sektorów, w których prowadzi swą działalność Orbis:

- Sektor hotelowy
- Sektor transportowy
- Sektor biur podróży

1. Pozycja na rynku
2. Wysoko wyspecjalizowana kadra
3. Jakość usług
4. Rentowność
5. Szeroka gama usług
6. Wysoka kultura organizacyjna

Pozycja na rynku- Spółka Orbis jest już od lat znana ze swej solidności, niezawodności oraz jakości usług, jakie świadczy, powstała ona o 1920r we Lwowie, bardzo szybko Orbis znalazł się w gronie 10 najlepszych biur podróży na świecie. Do dzisiaj jest to największa w Polsce spółka hotelarska, która zaprasza do swych hoteli w różnych miastach w Polsce. Również Orbis Travel i Transport posiadają liczne przedstawicielstwa na terenie naszego kraju gdzie świadczą swe usługi na bardzo wysokim poziomie.

Wysoko wyspecjalizowana kadra- W spółce Orbis bardzo często przeprowadza się regularne szkolenia pracowników wszystkich szczebli. Przeprowadzane są między innymi szkolenia eksploatacyjne, szkolenia z tematyki zarządzania, aktywnej sprzedaży, marketingu, promocji usług, technik informatycznych, prawa pracy, BHP i ochrony przeciw pożarowej, jakości pracy oraz technik i kultury obsługi gości.

W 2003 roku przeprowadzono łącznie 179 szkoleń dla 4027 pracowników. Przeprowadzono również treningi integracyjne, szkolenia i egzaminy językowe oraz treningi dla organizatorów szkoleń wewnętrznych.

Jakość usług- Orbis działa na rynku od ponad 80 lat, wśród klientów cieszy się uznaniem. Kojarzy się z wysoką jakością usług i standardem. W 2004 roku po raz czwarty z rzędu, Orbis Travel zajął pierwsze miejsce w plebiscycie organizowanym przez Reader's Digest jako najbardziej godne zaufania biuro podróży. Również Grupa Hotelowa cieszy się ogromną sławą. Do tej grupy należą hotele **, *** oraz **** z wyborową obsługą oraz szerokim wachlarzem usług. Ich marki hotelowe znane są na całym świecie, zaś szczególnym uznaniem



BIZNES – EXPERT

www.biznes-expert.eu

i popularnością cieszą się w Europie. Taka rozpoznawalność odpowiada strukturze gości hoteli Orbis, w której 65% klientów to cudzoziemcy, a większości z nich to Europejczycy.

Rentowność- Podstawowy miernik oceny efektywności działalności każdego przedsiębiorstwa. Uzyskane efekty przez spółkę Orbis przewyższają poniesione nakłady, czyli Orbis jest rentowny.

Szeroka gama usług- Orbis może poszczycić się bardzo szeroką gamą usług począwszy od posiadania sieci hoteli o zróżnicowanym, ale wysokim standardzie poprzez wynajem samochodów oraz obsługę regularnych, międzynarodowych połączeń autokarowych z Polski do 120 miast w Europie, aż do bardzo bogatej oferty biur podróży. Nie są to wszystkie usługi, jakie proponuje swym klientom Orbis, bardziej szczegółowo są one opisane w bilansie strategicznym.

Wysoka kultura organizacyjna- Orbis jest spółką ceniącą nade wszystko swoich pracowników, zatem jej polityka jest dostosowana do ich właśnie potrzeb, w sposób wykorzystujący środki motywujące podwładnych do bardziej efektywnej i wydajnej pracy. Kultura stworzona w środowisku Orbisu jest na bardzo wysokim poziomie, co korzystnie wpływa na większe przywiązanie pracowników do miejsca swojej pracy.

SEKTOR HOTELOWY

	O C E N A				
KCS	1	2	3	4	5
1. Pozycja na rynku			B	C	A
2. Wysoko wyspecjalizowana kadra				A B	C
3. Jakość usług				A	B C
4. Rentowność				A C	B
5. Szeroka gama usług	B C				A
6. Działania promocyjne				A B C	

A – Orbis

B – Vivaldi

C – Trawiński

Liderem, jeżeli chodzi o zajmowaną pozycję na rynku polskim jest Orbis, który jest spółką najbardziej rozpoznawalna, ceniona i posiada bardzo dużo obiektów. Jednak, jeżeli chodzi o stopień wyspecjalizowania kadry to na pierwszym miejscu znajduje się Trawiński z maksymalną oceną. Mówiąc o jakości usług to obaj konkurenci wyprzedzają Orbis o jeden



BIZNES – EXPERT

www.biznes-expert.eu

punkt, natomiast sytuacja jest nieporównywalna, jeżeli chodzi o gamę oferowanych usług gdyż Orbis otrzymuje maksymalną ilość punktów a Vivaldi i Trawiński otrzymują zaledwie jeden punkt. Jeżeli chodzi o działania promocyjne to wszystkie hotele otrzymały po cztery punkty.

Uzyskane punkty:

Hotele	Uzyskane punkty
A – ORBIS	26
B – Vivaldi	22
C – Trawiński	23



BIZNES – EXPERT

www.biznes-expert.eu

SEKTOR TRANSPORTOWY

KCS	OCENA				
	1	2	3	4	5
1. Pozycja na rynku			B	A C	
2. Wysoko wyspecjalizowana kadra			A B C		
3. Jakość usług		B		A C	
4. Rentowność			B C	A	
5. Szeroka gama usług	B		A		C
6. Działania promocyjne			B		A C

Przewoźnik Europa Express wyraźnie odstaje od pozostałych dwóch, którymi są Orbis Transport i Eurolines Polska. Europa Express ma o wiele węższą gamę usług, co wynika z ilości oferowanych połączeń i krajów docelowych (tylko 5), charakteryzuje się słabszą pozycją i atrakcyjnością na rynku. Biorąc pod uwagę kryterium wyspecjalizowania kadry w transporcie można jednoznacznie stwierdzić, że przewoźnicy dostosowują się do wszystkich wymogów i zatrudniają tylko kierowców doświadczonych. W tym zakresie nie bardzo jest jak się wyróżnić, gdyż wszyscy przewoźnicy muszą spełniać te same normy, więc są na tym samym poziomie.

Orbis Transport głównie konkuruje z Eurolines Polska w branży przewozowej. Ustępuje mu jedynie pod względem wielkości gamy usług, ale przewyższa z kolei rentownością firmy. W pozostałych kryteriach równo konkuruje z Eurolines, np. w działaniach promocyjnych stosują podobne zniżki (według wieku, statusu naukowego, stopnia sprawności fizycznej), promocje świąteczne. Jednak Eurolines wyróżnia się w tym kryterium kartami dla stałych klientów a Orbis nagrodami wycieczkowymi lub rzeczowymi za udział w przeróżnych ankietach. Przewoźnik Europa Express wyraźnie odstaje w tym kryterium, między innymi poprzez zniesienie wszelkich zniżek i rabatów w weekendy.

Uzyskane punkty:

Przewoźnicy	Uzyskane punkty
A- ORBIS TRANSPORT	23
B- Europa Express	14
C- Eurolines Polska	24