



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

**НА ТЕМУ: «РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
МИНИ-ОТЕЛЯ «АЙЛЭНД» ЗА СЧЕТ РАСШИРЕНИЯ
АССОРТИМЕНТА УСЛУГ»**

Выполнила: студентка 403 группы;

Научный руководитель:
Виноградская Н.Ю.

Санкт-Петербург
2018г

ВВЕДЕНИЕ



❖ *Актуальность проблемы:*

Гостиничный бизнес является одним из самых крупных и интенсивно развивающихся в мире.

В связи с этим повышение конкурентоспособности необходимо для закрепления позиций на рынке в целях получения максимальной прибыли.

❖ *Целью данной работы является*

разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности мини-отеля «Айлэнд» за счет расширения ассортимента услуг.

❖ *Объектом исследования является*
мини-отель «Айлэнд».

❖ *Предметом исследования является*
возможность повышения конкурентоспособности за
счет расширения ассортимента услуг
в мини-отеле «Айлэнд».



КОНКУРЕНЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Конкуренция - это механизм соперничества, борьбы рыночных структур за право найти своего покупателя и за возможность продать свой товар на наиболее выгодных условиях и, следовательно, получить максимальную прибыль.



МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ МИНИ-ОТЕЛЯ



SWOT-анализ



SNW-анализ



PEST- анализ

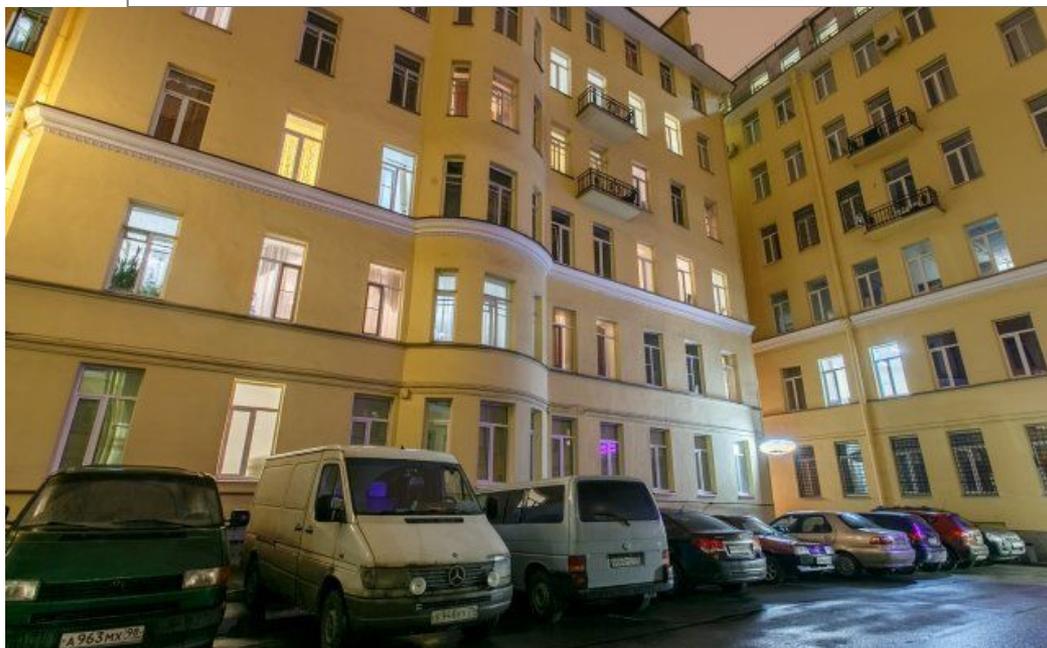
ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ

Внешние факторы

Внутренние факторы



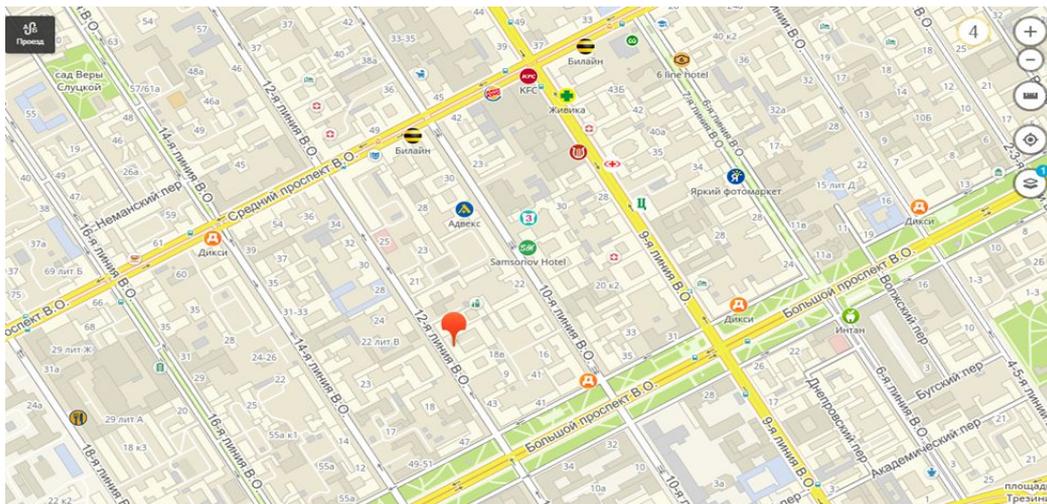
ХАРАКТЕРИСТИКА МИНИ-ОТЕЛЯ «АЙЛЭНД»



❖ Мини-отель «Айлэнд» находится в Санкт-Петербурге в 1,9 км от Мариинского театра, Исаакиевского собора по адресу: 12-я линия Васильевского острова, д. 13.

❖ Открылся в 2015 году. Занимает первый этаж здания.

❖ Ценовая политика в мини-отеле «Айлэнд»:
Standard – 2400 рублей
Double/Twin – 4200 рублей
Comfort – 4800 рублей



Номерной фонд мини-отеля составляют номера трех категорий:

double twin (5 номеров);

стандарт одноместный
(2 номера)



комфорт (2 номера).



Мини-отель «Айлэнд»

Недостатками являются:

- нет компьютера;
- не имеется места для работы;
- периодическое отсутствие парковочных мест.



Преимуществами являются:

- удобное месторасположение;
- гуманная ценовая политика;
- предупредительный персонал;
 - бесплатная парковка;
- бесплатный скоростной Wi-fi;
 - комфортные номера;
- оплата банковскими картами.

Организационная структура управления «Айлэнд»



ОТЗЫВЫ О МИНИ-ОТЕЛЕ «АЙЛЭНД»



Анна Ф
Рыбинск



Отзыв написан 5 декабря 2017 через мобильное устройство

Отличный мини отель!!

Отличный сервис за небольшие деньги! Недалеко от метро, номера чистые и уютные. Ванная комната шикарная. Полотенца, тапочки, гигиенический набор, все это есть)) Очень удобный матрас, спали как убитые. Холодные батареи компенсирует обогреватель. Единственный значимый для меня минус - это очень сильная слышимость, так что особо... [Еще](#)



Спасибо, Анна Ф!



pspops2017
Москва, Россия



Отзыв написан 5 декабря 2017

Айлэнд

Мини отель Айлэнд комфортная, экономичная гостиница для непритворного туриста. Удобное расположение (в шаговой доступности метро.). Номер уютный, а ванна габаритная. Минус отсутствие завтрака (то, что предлагают, не выдерживает критики). Но в округе имеется достаточное количество объектов общепита и магазинов.



Спасибо, pspops2017!



sun150371
Москва, Россия



Отзыв написан 1 июня 2017 через мобильное устройство

Останавливалась на одну ночь.

Маленький, невзрачный, с нормальной ванной комнатой. Номер был тесный, хоть и двухместный. Чайник есть, но ни воды ни заварки не было. В пешей доступности Сенатская площадь, причал. Персонал отзывчивый внимательный. Так , на четверочку с натяжкой.

АНКЕТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ МИНИ-ОТЕЛЯ «АЙЛЭНД»

Дорогие гости!

Мы рады, что Вы выбираете мини-отель «Айлэнд»!

Пожалуйста, заполните анкету для того, чтобы мы могли совершенствовать качество обслуживания в соответствии с Вашими пожеланиями:

АНКЕТА

Имя:

Дата приезда:

Дата выезда:

Номер комнаты:

- 1. Как Вы узнали о нашем мини-отеле «Айлэнд»?**
реклама/турагентство /интернет /рекомендация /отдыхал ранее /другое
Ваш вариант ответа:
- 2. Как Вы оцениваете соотношение цена/качество предоставленных Вам услуг?**
плохое/удовлетворительное/хорошее/очень хорошее/отличное
- 3. Что из нижеперечисленного лучше всего характеризует первоначальную цель Вашего пребывания в нашем мини-отеле «Айлэнд»?**
съезд/конференция/семинар/тренинг/деловая встреча/переговоры
Ваш вариант ответа:
- 4. Оцените, пожалуйста, Ваш номер по 5-балльной шкале**
0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5
- 5. Удовлетворены ли Вы обслуживающим персоналом мини-отеля «Айлэнд»/сервисом?**
не доволен(-на)/не знаю/доволен(-на)/очень доволен(-н)
- 6. Какие у Вас есть замечания по обстановке номера или его обслуживанию?**
Ваш вариант ответа:

7. Где Вы чаще всего предпочитаете завтракать, обедать и ужинать во время проживания в мини-отеле «Айлэнд»? Укажите название предприятия.

кафе/ресторан/столовая название предприятия:

8. Считаете ли Вы необходимым открыть столовую в мини-отеле «Айлэнд»?

Да/нет

Ваш вариант ответа:

9. Считаете ли Вы необходимым открыть «комнату переговоров» в мини-отеле «Айлэнд»?

да/нет

10. Как часто Вы планируете посещать «комнату переговоров»?
раз в неделю/два раза в неделю/три раза в неделю/каждый день

11. В какое время Вы планируете посещать «комнату переговоров»?
утреннее/дневное/вечерние

12. Сколько часов в день Вы планируете использовать «комнату переговоров»?

Один час/два часа/три часа/четыре часа/пять часов/шесть часов

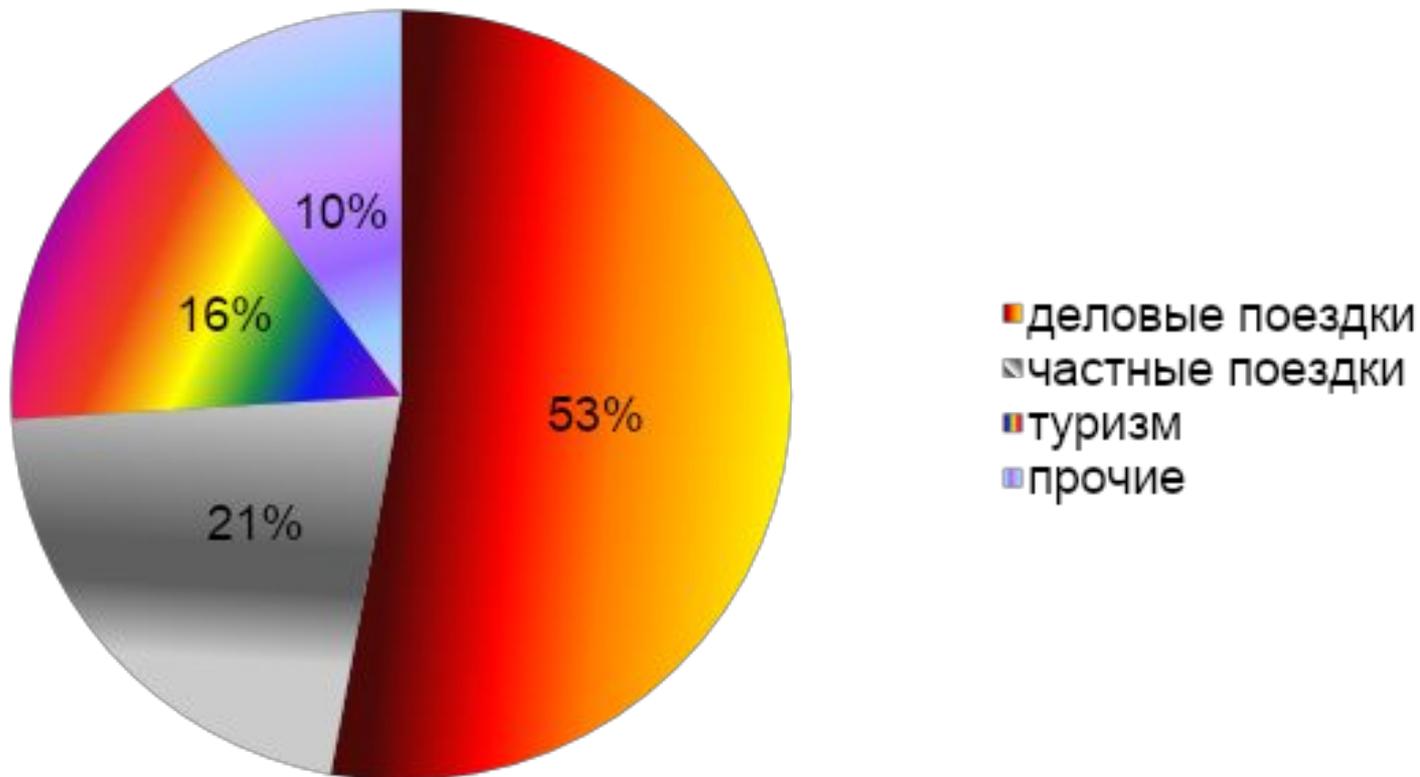
13. Каким оборудованием Вы планируете пользоваться в «комнате переговоров»?

принтер/сканер/интерактивная доска/микрофон/компьютер/проектор
Ваш вариант ответа:

Благодарим Вас за то, что согласились ответить на вопросы нашей анкеты!

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

Структура проживающих по целям поездки:

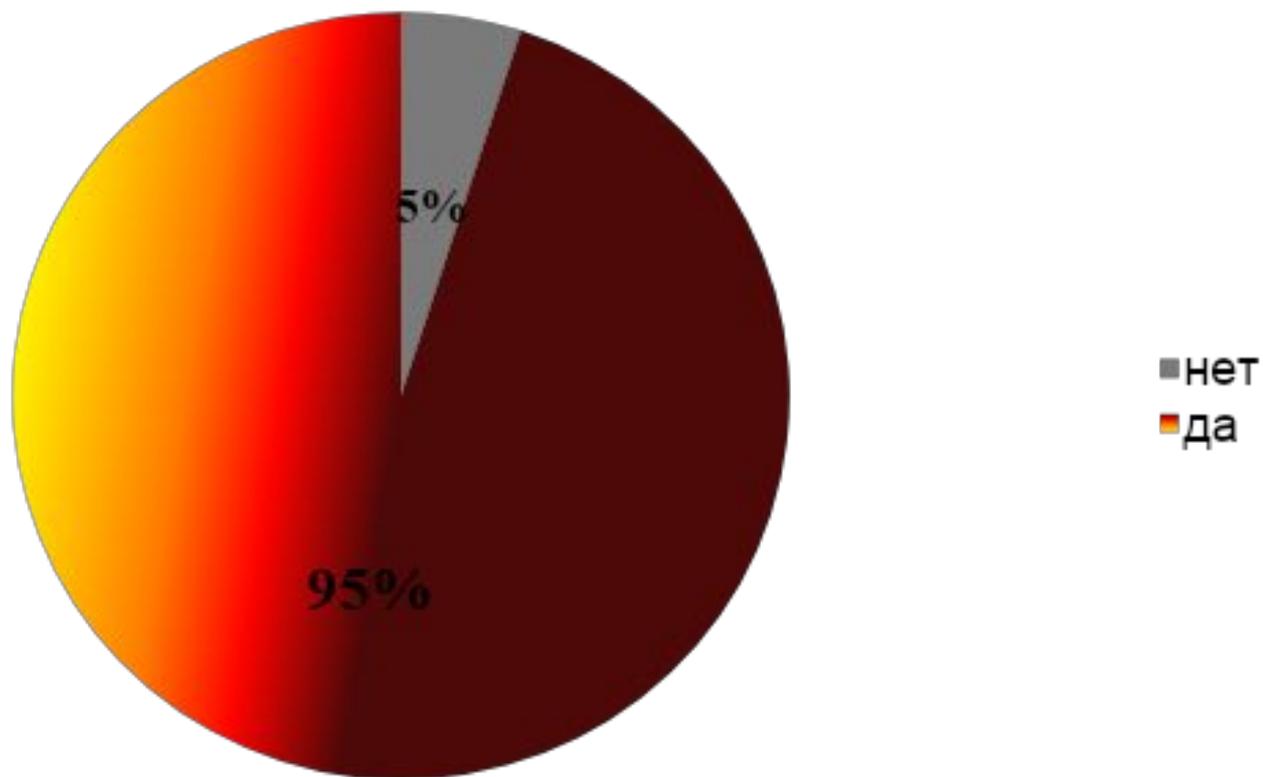


ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ РЯДОМ С МИНИ-ОТЕЛЕМ «АЙЛЭНД»

| | |
|---|---------------------------------|
| Центр научно-технической информации Прогресс (ЦНТИ Прогресс) | Средний проспект В.О., 36/40 |
| Институт практической психологии Иматон | 10 линия В.О., 59 |
| Институт наук о Земле | 10 линия В.О., 33-35 |
| Музей современного искусства АртМуза | 13 линия В.О., 70-72 |
| Институт психологии и социальной работы | 12 линия В.О., д. 13 лит. А |
| Факультет повышения квалификации Академии Следственного комитета | 11 линия В.О., д. 18, лит. А |
| Многопрофильная клиника им. Н.И. Пирогова | В.О., Большой пр., 51 |
| Северо-Западный институт управления РАНХиГС | Средний пр. В.О., д. 57/43 |
| Всероссийский научно-исследовательский геологический институт имени А.П. Карпинского (ВСЕГЕИ) | Средний пр. В.О., 74 |

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

Есть ли потребность в комнате переговоров?



КОМНАТА ПЕРЕГОВОРОВ В МИНИ-ОТЕЛЕ «АЙЛЭНД»

Площадь свободного помещения составляет 18 кв.м.

Цена за 1 час использования - 800 рублей в час,

для гостей мини-отеля – 400 рублей в час.

Дополнительное оборудование:

- Использование ноутбука – 250 руб\час.
- Использование мультимедийного проектора – 350 руб\час.
- Экран и флипчарт будут предоставляться без дополнительной оплаты.

**Лимит печати страниц за 1 час использования
комнаты переговоров - 100 страниц.**

**Единовременные затраты
для создания комнаты переговоров
в мини-отеле «Айлэнд»**

| КОЛИЧЕСТВО | НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ЗАТРАТ | ЦЕНА В РУБ. (ЗА 1 ШТ.) | СУММА В РУБ. |
|-------------------|--|-----------------------------------|-------------------------|
| | ремонт помещения | | 20000 |
| 20 | стул офисный | 950 | 19000 |
| 5 | стол офисный | 2300 | 11500 |
| 1 | проектор | 11850 | 11850 |
| 1 | принтер (сканер) | 4289 | 4289 |
| 1 | экран (для проектора) | 2243 | 2243 |
| 2 | ноутбук | 23520 | 47040 |
| 1 | флипчарт | 3200 | 3200 |
| ИТОГО: | | | 119,122 |

Постоянные затраты для создания комнаты переговоров в мини-отеле «Айлэнд»

- ❖ *Все текущие затраты принимаются как постоянные, а переменные расходы не выделяются в силу сложности расчетов*

- канцелярские товары;
 - интернет;
 - отопление;
- коммунальные услуги.

ИТОГО: 3000 рублей / месяц.

Оценка экономической эффективности открытия комнаты переговоров в мини-отеле «Айлэнд»

ДОХОД В МЕСЯЦ:

$$Д = \frac{16000р}{(К40ч \times К400р)} + \frac{2800р}{(П8ч \times П350р)} = 18800 \text{ рублей}$$

Д - доход в месяц;

К – комната переговоров;

П – проектор;

ч – часы в месяц;

р – стоимость услуги за комнату переговоров или за проектор.

**Оценка экономической эффективности
открытия комнаты переговоров
в мини-отеле «Айлэнд»**

ПРИБЫЛЬ В МЕСЯЦ:

$$П = В - И$$

П – прибыль;

В – выручка;

И – издержки.

$$П = 18800 - 3000 = 15800 \text{руб.}$$

Оценка экономической эффективности открытия комнаты переговоров в мини-отеле «Айлэнд»

ОКУПАЕМОСТЬ:

$$T = K / П \text{ (месяц)}$$

T – срок окупаемости;

K – капиталовложения, инвестиции, руб. в месяц;

П – прибыль, руб. в месяц.

$$T = 119122 / 15800 = 7.5 \text{ месяца}$$

Оценка экономической эффективности открытия комнаты переговоров в мини-отеле «Айлэнд»

ТОЧКА БЕЗУБЫТОЧНОСТИ (в натуральном выражении):

$$ТБнат = ПостЗ / (Цен - СперЗ)$$

ПостЗ – постоянные затраты;

Цен – цена услуги;

СперЗ – средние переменные;

ТБнат – точка безубыточности в натуральном выражении

$$ТБнат = 3000 / (400 - 0) = 7,5 \text{ часов}$$

РИСКИ

Внутренние риски:

- 1.** низкая посещаемость мини-отеля «Айлэнд»;
- 2.** снижение репутации мини-отеля «Айлэнд»;
- 3.** сезонность продаж.



Внешние риски:

наличие более сильных и популярных конкурентов;
повышение стоимости закупочных материалов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**За счет открытия комнаты переговоров
в мини-отеле «Айлэнд»
с помощью минимальных инвестиционных
затрат,
с учётом быстрой окупаемости,
предоставляется возможность
повысить конкурентоспособность
мини-отеля «Айлэнд».**

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!!!**