



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



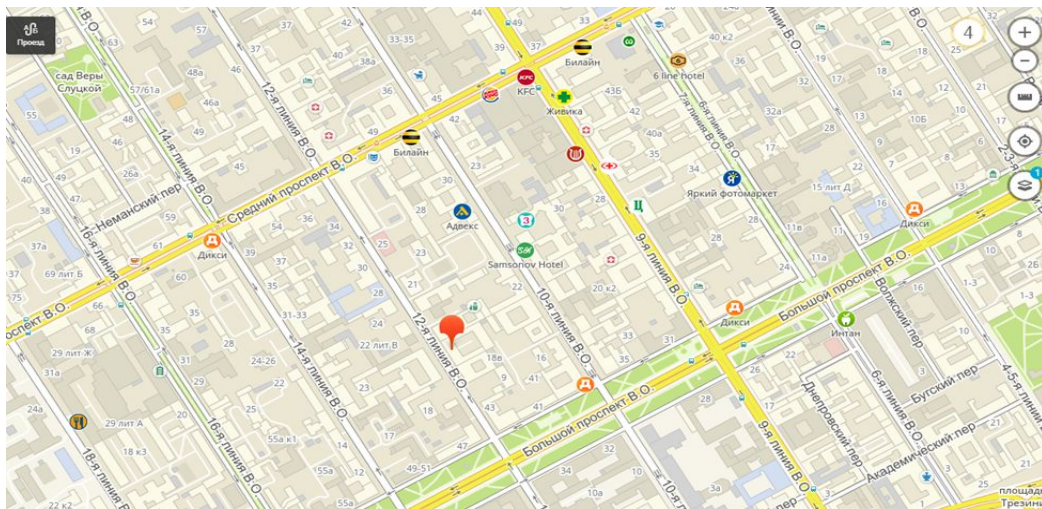
# ХАРАКТЕРИСТИКА МИНИ-ОТЕЛЯ «АЙЛЭНД»



❖ 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»



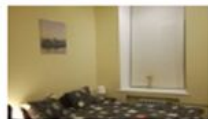
Анна Ф  
Рыбинск



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 непритомливого 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

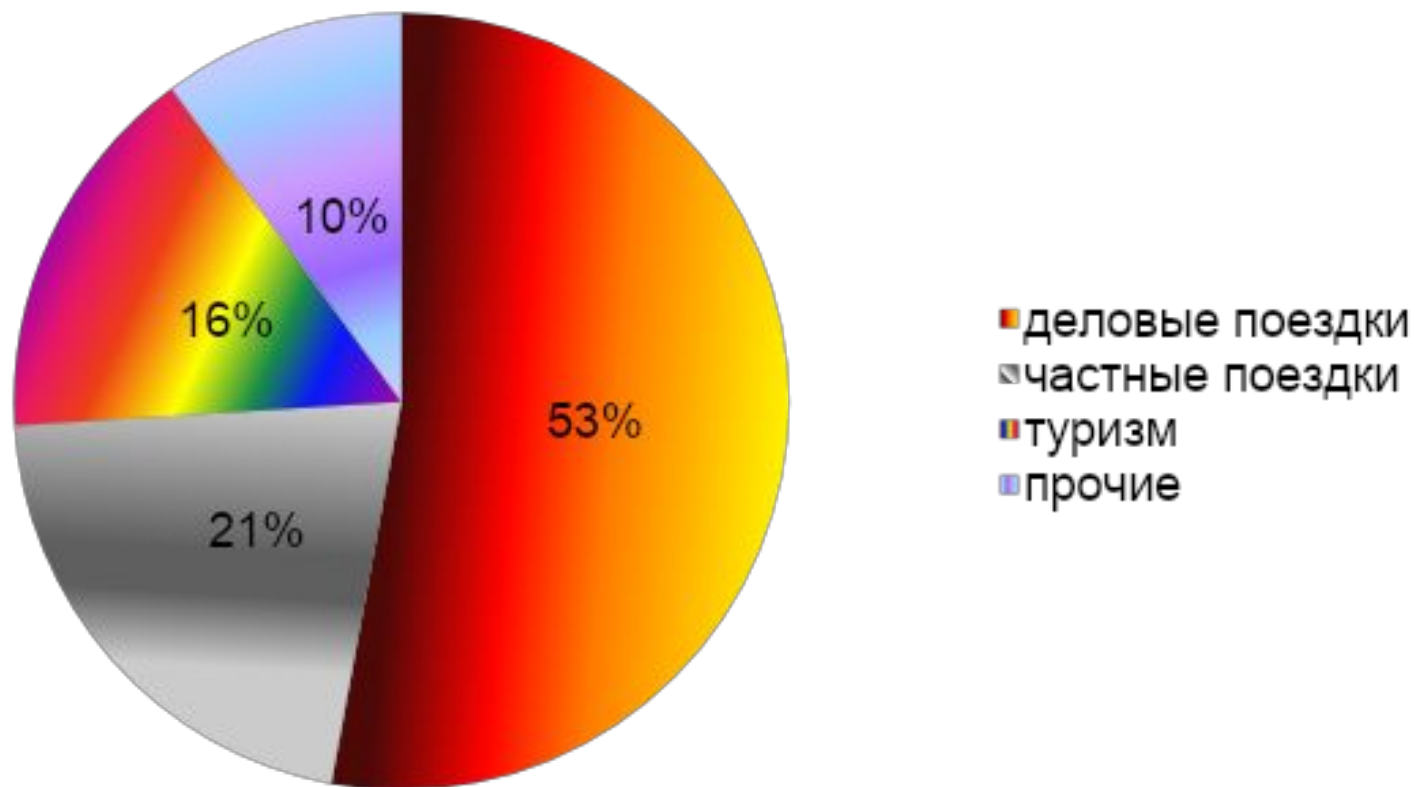
13. Каким оборудованием Вы планируете пользоваться в «комнате переговоров»?

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:

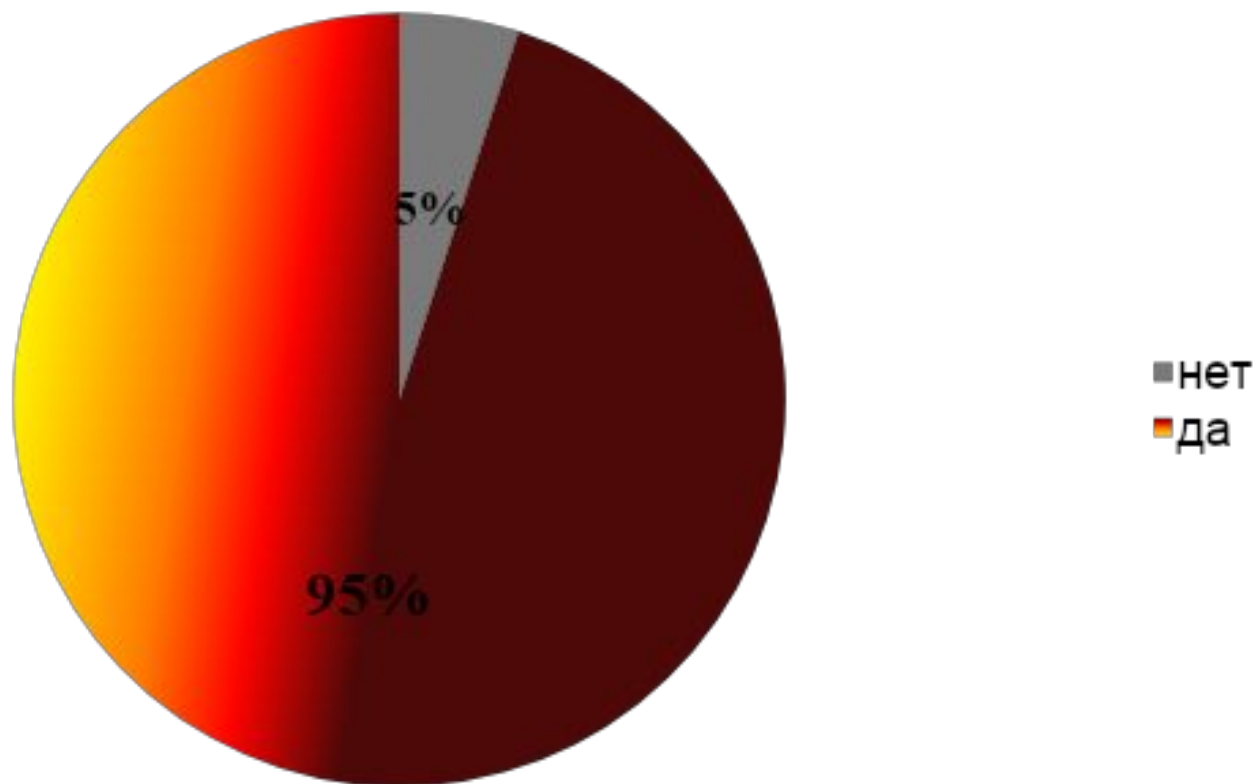


# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ РЯДОМ С МИНИ-ОТЕЛЕМ «АЙЛЭНД»

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»**

<b>КОЛИЧЕСТВО</b>	<b>НАИМЕНОВАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ЗАТРАТ</b>	<b>ЦЕНА В РУБ. (ЗА 1 ШТ.)</b>	<b>СУММА В РУБ.</b>
	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
<b>ИТОГО:</b>			<b>119,122</b>

## 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!!!**