Сибирский государственный университет путей сообщения

Кафедра «Менеджмент на транспорте»

Домашнее задание

по курсу «Менеджмент в социально-культурной сфере и туризме»

«Бизнес-план строительства гостиницы»

Выполнила студентка СКС-311

Гошко Виктория Викторовна

Проверил доцент

Аршба Людмила Николаевна

Новосибирск

2010

**Содержание**

1. Определение цели реализации гостиницы…………………………………..3

2. Организационно-правовые аспекты реализации гостиницы.………..…….4

3. Организационная структура управления и персонала……………………...5

4. Характеристика услуги……………………………………………………….8

5. Конкурентный анализ…………………………………………………………8

6. Организационный план………………………………………………………10

7. Оценка риска и страхования…………………………………………………13

8. Дерево целей………………………………………………………………….14

**1. Определение цели реализации гостиницы.**

Наименование предприятия: ОАО «Гостиница «Новосибирская»

Категория: 3\*\*\*

Вместимость гостиницы 50 мест. Гостиница состоит из 25 номеров:

15 двухместных номеров, 5 одноместных и 5 VIP.

Миссия гостиницы «Новосибирская»: «Уделять максимум внимания каждому Гостю с тем, чтобы его пребывание было приятным и по-домашнему комфортным».

Цели проекта:

Краткосрочные:

* получение постоянной прибыли;
* формирование высококвалифицированного коллектива;
* удовлетворение потребностей потребителей.

Среднесрочные:

* закрепление в среднеценовом сегменте;
* совершенствование организации управления по отдельным подразделениям и кадровой политике;
* развитие дополнительных услуг (предоставление услуг в области красоты, здоровья и спорта);
* внедрение технических новшеств и прогрессивной технологии.

Долгосрочные:

* выплатить взятый на строительство здания гостиницы кредит к 2016г.;
* подтвердить статус 3\*\*\*;
* наработать базу для возможности оказания помощи обществу и благотворительности.

Задачи:

* своевременная выплата кредита;
* оказание качественных услуг в сфере размещения, обслуживания и питания:

- чистые комфортабельные номера;

- исправно функционирующее оборудование;

- вежливое, профессиональное и дружелюбное обслуживание;

- безопасные и надежные условия проживания.

* создание условий для работы (+ коллективные мероприятия, предоставление курсов повышения квалификации, тренингов);
* ведение постоянного анализа работы на предприятии и составление отчета, на основе анализа, о возможностях усовершенствования деятельности гостиницы и внедрения новых технологий.

**2. Организационно-правовые аспекты реализации гостиницы.**

Гостиница образована в организационно-правовой форме акционерного общества открытого типа, уставный капитал которого в размере 8.000.000руб. на начало реализации проекта сформирован полностью.

Источники финансирования:

1. личные сбережения: денежные средства в размере 8.000.000руб.
2. заемные средства: 7.000.000 руб. - за счёт долгосрочного кредита сроком на 5 лет

В настоящее время отмечается значительное увеличение спроса на гостиничные услуги. Это связано, прежде всего, с развитием туристической отрасли в России, открытия крупных совместных предприятий, проведение во многих городах регулярных выставок, конференций и семинаров. В первую очередь пользуются спросом небольшие частные гостиницы, расположенные в экологически чистых районах вдали от городской суеты.

Это прибыльный высокорентабельный бизнес, доход от которого весьма ощутим. Потребность во временной жилплощади всегда была высока. Гостиничный бизнес имеет высокий порог выхода на рынок, вследствие чего сам рынок сейчас далек от насыщения и в перспективе на ближайшие десять лет ситуация кардинально не изменится.

**3. Организационная структура управления и персонала.**

Штатная численность:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Должность | Кол-во единиц | Ставка (оклад) в руб. | Месячный ФЗП, руб. | Примечание |
| 1 | Генеральный директор | 1 | 40.000 руб. | 40.000руб. | + 7 % от прибыли |
| 2 | Главный бухгалтер | 1 | 20.000 руб. | 20.000 руб. |  |
| 3 | Директор службы питания | 1 | 25.000 руб. | 25.000 руб. |  |
| 4 | Менеджер ресторана и бара | 2 | 18.000руб. | 36.000 руб. | + 2 % от продаж |
| 5 | Шеф-повар | 1 | 16.000 руб. | 16.000 руб. | + 2 % от продаж |
| 6 | Повар | 2 | 11.000 руб. | 22.000 руб. | совместитель |
| 7 | Официант | 3 | 7.000руб. | 21.000 руб. | + 1 % от продаж |
| 8 | Бармен | 2 | 9.000руб. | 18.000 руб. | + 2 % от продаж |
| 9 | Начальник отдела кадров | 1 | 17. 000руб. | 17. 000руб. |  |
| 10 | Менеджер службы приема | 1 | 17. 000руб. | 17. 000руб. | + 2 % от продаж |
| 11 | Клерки службы размещения и бронирования | 3 | 14.000руб. | 42.000 руб. | совместитель |
| 12 | Менеджер хозяйственной службы | 1 | 15.000руб. | 15.000руб. |  |
| 13 | Горничные | 3 | 8.000руб. | 24. 000руб. | совместитель (уборка по графику) |
| 14 | Главный инженер | 1 | 13.000руб. | 13.000руб. |  |
|  | ИТОГО: | 23 | 230.000руб. | 326.000руб. |  |

Налоги по з/п:

1. ЕСН: Федеральный бюджет - 20%;

Фонд социального страхования РФ – 2,9% (больничные);

Фонды обязательного медицинского страхования:

а) Федеральный Фонд обязательного мед. страхования – 1,1%;

б) Территориальные фонды обязательного мед. страхования – 2,0%

2. Пенсионный Фонд – 14%;

3. Больничные - оплата 2 дней (остальные из Фонда соц. страхования);

4. Отпускные: 1) сред. з/п \* кол-во дней; или 2) сумма за 3 месяца\*3/29,6.

**Должностные инструкции для сотрудника:**

В гостинице есть письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы.

Постоянно проводится занятия по повышению квалификации и по профессиональной подготовке. Персонал гостиницы носит форменную одежду, вид которой зависит от дифференцирования по должностям.

Персонал гостиницы проходит периодическое медицинское освидетельствование, запись которого производится в санитарной книжке и санитарном журнале.

**Персонал службы должен:**

— быть одетым в форму;

— носить сделанные со вкусом именные значки;

— быть дружественным, учтивым, полезным гостям;

— быть хорошо осведомленным относительно гостиницы и ее окрестностей;

— понимать гостя с полуслова;

— поприветствовать гостя (например, при встрече в коридо­ре).

**При прибытии гостя:**

— приветствовать гостя;

— обращаться к гостю по имени (должен узнать имя в службе приема или на этикетке на багаже гостя);

— объяснить расположение ресторанов, средств отдыха и т.д.;

— разместить багаж: чемоданы должны быть помещены в стойку багажа, а не на кровати или на полу;

— объяснить действие освещения, телевидения и конди­ционера;

— указать запасные выходы;

— объяснить любые необычные особенности в номере;

— проверить запасы в ванной комнате;

предложить дополнительные услуги.

**На контроле:**

— прибыть быстро (ожидание не должно превысить 10 ми­нут);

— проверить в номере и в ванной наличие забытых вещей;

— предложить вызвать такси.

Персонал играет ключевую роль в создании образа гостиницы.

**Линейная структура управления.**

Генеральный директор

Директор

службы питания

Начальник службы размеще-ния и брониро-вания

Менеджер хозяйст-венной службы

Главный инженер

Главный бухгалтер

Начальник отдела кадров

Менеджер ресторана и бара

Клерки службы размещения и бронированияя

Горничные

Шеф-повар и работники кухни

Официанты

Бармен

**4. Характеристика услуги.**

Предприятие предполагает предоставлять следующие виды услуг:

1.Услуги гостиничного комплекса – предприятие располагает гостиницей на 25 номеров: 15 двухместных номеров, 5 одноместных и 5 VIP.

2.На первом этаже (здание трехэтажное) гостиницы имеются ресторан на 60 посадочных мест; кроме того, при гостинице имеется кафе-бар на 20 посадочных мест. Итого 80 посадочных мест.

3. Предоставление в аренду конференц-зала.

4.На территории гостиницы имеется платная автомобильная стоянка на 40 автомобилей, услугами которой могут пользоваться как лица, проживающие в гостинице (по выгодным ценам, которые на 50% ниже), так и посторонние лица.

5.Помимо этого, гостиница сдаёт в аренду площади, на которых располагаются:

а) киоск «Роспечати»;

б) киоск сувениров.

Помимо этого, гостиницей предоставляется целый комплекс сопутствующих услуг в соответствии с пожеланиями клиентов: туристские услуги, бронирование билетов в театры и кинотеатры, на стадионы, концерты и т.д., заказ такси, предоставление переводчика и т.п. – одним словом, стандартный набор услуг. А со временем предполагается, что гостиница будет предоставлять услуги в области красоты, здоровья и спорта. Это проект с длительным сроком окупаемости.

**5. Конкурентный анализ.**

Предприятие входит в рынок монополистической конкуренции, доля на одного из конкурентов не превышает 7,5%-10% рынка. Тем не менее, необходимо отметить следующее:

1.Предприятие испытывает угрозу со стороны внутриотраслевых конкурентов, имеющих достаточно твёрдые позиции на действующем рынке;

2.Возможно вхождение в рынок новых конкурентов, привлечённых получаемыми доходами;

3.Поставщики, с которыми будет работать гостиница, неизбежно займут активную позицию вследствие недостаточных финансовых возможностей гостиницы и будут стремиться к вертикальной интеграции.

Возможно стремление к горизонтальной интеграции и конкурентов. В любом случае при реализации этого стремления гостиница потеряет значительную долю самостоятельности.

Для обеспечения стабильной заполняемости гостиницы предполагается проведение рекламы гостиницы через печатные издания и через Интернет; заключение договоров с турагентствами на размещение небольших групп туристов.

**Таблица 1**

**Оценка конкурентоспособности**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Коэффициенты конкурентоспособности | | |
| Г-ца «Новосибирская» | Гостиница 1 | Гостиница 2 |
| 1. | Месторасположение | Рядом с парком, близко к центру | Рядом с офисным центром | На окраине города |
| 2. | Наличие автостоянки | Есть | Есть | Нет |
| 3. | Оборудование номеров | Новое | 2-летней давности | Новое |
| 4. | Питание | Ресторан + кафе-бар | Ресторан + бар | Ресторан |
| 5. | Качество доп. услуг | Высокое | Среднее | Высокое |
| 6. | Скидки и акции | Есть | Нет | Есть |
| 6. | Уровень шума | Низкий | Высокий | Средний |

**Таблица 2**

**Оценка сильных и слабых сторон предприятия**

|  |  |
| --- | --- |
| Сильные стороны | Слабые стороны |
| **Система распределения** | |
| 1.Наличие опытных руководителей;  2.Анализ потребностей потребителей услуг;  3.Организация обучения персонала;  4.Работа по различным формам платежей. | 1.Недостаточный собственный опыт рекламы;  2.Необходимость риска |
| **Предоставляемые услуги** | |
| 1.Возможность предоставления услуг в соответствии со специфическими пожеланиями клиентов;  2.Перспективное планирование объемов продаж;  3.Предоставление сопутствующих услуг | 1.Отсутствие возможности влиять на поставщиков;  2.Сертификация предоставляемых услуг;  3.Отсутствие международного сертификата |
| **Собственные финансовые средства предприятия** | |
| 1.Финансовая независимость | 1.Недостаточность оборотных активов и мест для оперативного реагирования на повышение спроса |
| **Организация управления** | |
| 1.Мобильная реакция на изменение условий на рынке;  2.Наличие квалифицированных групп работников | 1.Высшее руководство распределяет ресурсы и кадры |
| **Имидж гостиницы** | |
| 1.Высокий уровень обслуживания | 1.Выполнение принятых обязательств при минимальной или нулевой прибыли |

**6. Организационный план.**

Адрес: г. Новосибирск, ул. Обская (Октябрьский)), 1

Гостиница расположена в тихом районе рядом с парком «Городское Начало», в 10-ти минутах от центра Новосибирска.

Общая площадь отеля 670 кв. м., 130 кв.м. - спортивно-оздоровительный центр. Земельный участок в собственности.

1. Здание и прилегающая к нему территория.

Здание трёхэтажное, однокорпусное, имеет светящуюся вывеску без эмблемы.

Вход для гостей отдельный от служебного входа. Вход в ресторан и бар из гостиницы и с улицы.

Имеется охраняемая автостоянка.

2. Техническое оборудование.

Гостиница оборудована аварийным освещением и энергоснабжением.

Горячее водоснабжение осуществляется предприятием тепловых сетей и котельных по договору. На время аварии, профилактических работ водоснабжение осуществляется от резервной системы ГВС, установлено два дополнительных бойлера.

Гостиница оснащена системой лифтового хозяйства, имеется 1 пассажирский лифт и 1 грузовой.

Имеющиеся средства защиты от поражения электрическим током. Предоставляется городская и междугородняя телефонные связи.

3. Техническое оснащение.

Двери в номерах оборудованы замком с внутренним предохранителем.

Уровень шума не превышает 32дБа, что отвечает требованиям

ГОСТ Р 50645–94.

Все номера оснащены потолочными, прикроватными светильниками, настольными лампами. Санузлы в номерах оборудованы светильниками над умывальниками. Электроразетки с указанием напряжения.

Все номера имеют радиоприемники, цветные телевизоры с экраном не менее 37 мм (по диагонали), холодильники, будильники, телефоны, мини – бары.

4. Оснащение мебелью и инвентарем.

Все номера оснащены гарнитурной мебелью, комплектом постельных принадлежностей, плотными занавесями, зеркалами и другим твердым и мягким инвентарем. В шкафах вешалки для верхней одежды и головных уборов.

Во всех номерах ковровое покрытие пола.

Все номера оснащены рекламно – информационными материалами:

-информационный справочник;

-телефонный справочник;

-перечень предоставляемых гостиницей услуг;

-рекламные материалы с историей окрестностей и с главными достопримечательностями;

-противопожарная инструкция.

5. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.

Санузлы индивидуального пользования оснащены зеркалами с полками для туалетных принадлежностей, полотенцами (не менее трех, в том числе банное полотенце). Санузлы оснащаются туалетными принадлежностями на каждого гостя (туалетное мыло, шампунь). Их замена происходит по мере потребления.

6.Санитарные объекты общего пользования.

Общественные туалеты оборудованы и оснащены в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50645-94.

7.Общественные помещения.

Общественные помещения имеют мебель и оборудование, соответствующее функциональному назначению.

Служба приема оснащена зоной для отдыха и зоной для ожидания. Зоны оборудованы креслами, диваном, журнальным столиком. Зоны озелены и художественно оформлены. В службе приема имеется сейф для хранения ценностей гостя.

Спортивно-оздоровительный центр со спортзалом, сауной и бассейном.

8. Помещение для предоставления услуг питания.

В гостинице есть ресторан с баром.

Приобретаемые для нужд гостиницы товары делятся на следующие основные группы:

* продукты (свежие, мороженные, консервированные, сушеные);
* напитки;
* оборудование и мебель (по мере износа и выхода из строя), посуда, белье;
* расходные материалы (в основном используемые при уборке номеров и общественных помещений).

**7. Оценка риска и страхования.**

Гостиничный бизнес достаточно рискованный, потому что никогда невозможно предугадать наперед ситуацию, основой которой является человеческий фактор. Однако многие примеры удачного положения дел в отелях свидетельствуют о том, что зачастую неприятных ситуаций можно избежать.

На основе информации о доходах и расходах по проекту проводится финансово-экономический анализ, предусматривающий помимо расчета и интерпретации основных финансовых показателей, анализ рисков проекта. Среди рисков, с которыми можно столкнуться при эксплуатации гостиничного комплекса, можно назвать риск падения спроса на услуги гостиницы, риск роста текущих расходов и т.д.

Виды рисков и методы их страхования представлены в табл.3

**Таблица 3**

**Виды рисков и методы страхования от них**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид риска | Степень риска | Методы страхования от риска |
| 1.Неблагоприятные изменения рыночной конъюнктуры | Неизбежный | 1.Глубокое маркетинговое исследование рынка, проводимое систематически;  2.Применение прогрессивных методов обслуживания клиентов |
| 2.Противодействие конкурентов. Недобросовестная конкуренция | Допустимый | 1.Использование методов судебной защиты;  2.Отслеживание конъюнктуры рынка;  3.Использование аппарата маркетинга |
| 3.Инфляционные процессы | Допустимый | 1.Проведение разумно обоснованной ценовой политики: рост цен не отстаёт от уровня инфляции |
| 4.Форс-мажорные обстоятельства | Чрезмерный | 1.Страхование имущества и клиентов |
| 5.Финансовые риски | Неизбежный | 1.Создание высокого финансово-кредитного потенциала |

