

Научно-исследовательская работа

Экономика

ОТЕЛЬ SkyLiner****

Выполнил (а):

Кутейникова Мария

студент(ы) 2-го курса гр.ГС 24

Российская Международная Академия Туризма

факультет СПО, Московская Область,

г.о.Химки, мкр-н Сходня

Добрынина Валерия

студент(ы) 2-го курса гр.ГС 24

Российская Международная Академия Туризма

факультет СПО, Московская Область,

г.о.Химки, мкр-н Сходня

Микаилова Фатима

студент(ы) 2-го курса гр.ГС 24

Российская Международная Академия Туризма

факультет СПО, Московская Область,

г.о.Химки, мкр-н Сходня

Руководитель:

Зайцева Елена Валериевна

Преподаватель специальных дисциплин

Российская Международная Академия Туризма

факультет СПО, Московская Область,

г.о.Химки, мкр-н Сходня

Введение

В современном мире отель – это традиционный тип гостиниц. Как правило, отели располагаются в крупных городах, имеют широкий спектр услуг и собственный персонал. Отличаются количеством звезд, имеют четкую классификацию, подразделяются на несколько категорий и направлений. Это помогает предоставить гостю/постояльцу наиболее полные сведения об инфраструктуре и качестве сервиса. Каждый может подобрать себе отель в соответствии со своими финансовыми возможностями и в зависимости от цели поездки. Сейчас существуют отели для бизнеса и отдыха, постоянного места жительства и развлечений. В них до мелочей продуманы все условия для вашего комфорта и безопасности. И тем не менее мало что известно о таком виде отелей как специальный профессиональный отель.

О полетах в небе многие дети мечтают с раннего детства, и работа пилота или стюардессы, или бортпроводника окутана мягким и розовым шлейфом романтики, за которым не всегда кроется то, чего ждут потенциальные члены экипажа. Но желание стать частью авиационного мира и попробовать себя в новой роли часто берет верх. С первого рабочего дня приходит понимание, что на плечи стюардов ложится множество сложных и ответственных задач, от качественного выполнения которых может зависеть жизнь пассажиров.[9] Стюардесса – специалист рядового состава не только воздушных, но и водных средств передвижения. Но сегодня мы будем рассматривать именно небесных птиц. В рядовой состав входят и стюарды, а вместе они называются бортпроводниками. Мужчины в равной мере могут работать на воздушном судне бортпроводником. Их главными задачами являются контроль за безопасностью пассажиров, проведение вынужденных эвакуаций, забота о комфортном полете, обслуживание и оказание медицинской помощи при надобности. Перед началом полета обязательный инструктаж пассажиров по технике безопасности и поведения в экстремальной ситуации проводят именно стюарды – это их обязанность гостеприимно встретить пассажиров комфортно разместить согласно инструкциям по технике безопасности, более того создать атмосферу спокойствия и комфорта в салоне самолета а так же незаметно для пассажиров, на время полета сделать их так же членами экипажа. Вершина айсберга то, что видят пассажиры, профессия стюардесса и пилот воздушного судна, трудоемка и не легкая, как это кажется с первого взгляда обывателя.[8] Пилот – это главное звено авиационных кадров. Высокая ответственность, стрессоустойчивость, развитая координация, глубокие

познания в области техники – все это свойственно «водителю» воздушного судна. Экипаж воздушного судна с первой минуты как ступила нога пассажира на борт, несет полную ответственность за жизнь и здоровье пассажиров, до момента, когда пассажир сошел с трапа. Нет ни одной профессии в мире, которая наполнена такой высокой ответственностью с беспрекословным соблюдением норм и требований безопасности.[9] И так, заглянем за кулисы, каковы будни членов экипажей воздушного судна? Перво-наперво посмотрим плюсы и минусы летной профессии:

Плюсы

- возможность путешествовать и открывать для себя новые страны;
- знакомство и общение с людьми;
- скидки на авиабилеты;
- высокий уровень заработной платы;
- ранний выход на пенсию – в 45 лет.

Минусы

- высокая вероятность развития варикозного расширения вен ног – профессиональной болезни бортпроводников;
- мало времени для личной жизни;
- большая нагрузка на организм;
- ненормированный график работы.

В среднем за месяц экипажи проводят в небе от 90 часов. Работа в небе быстро становится частью обычной жизни. При таком ненормированном интенсивном графике работы требуется полноценный отдых, уставший пилот – это прямая угроза жизни экипажа и пассажиров.[8] Как отдыхают экипажи между полетами?

Вариант №1. Авиакомпания снимает квартиру или несколько квартир для отдыха экипажей, в непосредственной близости от аэропорта. Плюсы: отдых экипажа почти как дома, оплата наличными. Минусы: не всегда в жилом доме полноценная тишина, в случае задержки рейса экипаж остается в аэропорту в офисе авиакомпании т.к. квартира уже занята другим экипажем. Съём квартиры возможен только на внутренних рейсах.

Вариант №2. Авиакомпания арендует несколько номеров в Гостевом доме, в непосредственной близости от аэропорта. Плюсы: оплата наличными, размещение экипажа. Минусы: номерной фонд в сезон и праздники занят обычными гостями, заселение только днем (не круглосуточно), полноценная тишина отсутствует – членам экипажа приходится спать в бирушах.

Вариант №3. Распускают экипаж домой.

Вариант №4. Авиакомпания арендует несколько номеров в пляжных отелях на курортах, если международный рейс с интервалом 2x5 дней. Плюсы: предоплата безналичными по месту прибытия, питание экипажа включено, возможность пользоваться курортными услугами отеля. Минусы: номерной фонд в сезон и праздники занят обычными туристами, полноценная тишина отсутствует – членам экипажа приходится спать в бирушах.

Исследовав данную проблему, мы промониторили рынок, как в России, так и за рубежом и пришли к выводу: в России фактически отсутствует такая услуга отельеров, как: специальный отель для экипажей воздушных судов. Таки образом, актуальность проблемы на лицо.

Основная часть

Отель SkyLiner – это новый отель, предназначение которого размещение экипажей воздушных пассажирских судов на период отдыха. Территориальное расположение отеля выбрано не случайно: из шести пассажирских воздушных гаваней. Международный аэропорт Шереметьево, после введения в эксплуатацию еще одной ВВП, значительно расширил инфраструктуру для пассажиропотока – построены новые пассажирские терминалы А,В,С с учетом новых технологий и условий.[4] Аэропорт обладает гостиничным комплексом SkyPoint, который рассчитан на прием только туристов или пассажиров, рейс которых отложен или же задержан. Многократные обращения авиакомпаний к владельцам ГК SkyPoint с просьбой заключить контракт на размещение экипажей не нашло взаимопонимания. Отель SkyLiner способен решить эту острую проблему. Номерной фонд Отель SkyLiner составляет 100 номеров на 3-х этажах. Учитывая специфику отрасли, в которой работают постояльцы, Отель SkyLiner работает 25 часов в сутки 367 дней в году. [5]

1. Номерной фонд

И так, номерной фонд обладает двумя видами номеров: категории Стандарт и категория Люкс. Интерьер номеров выдержан в спокойных тонах, а большие окна создают атмосферу уюта в номере. Благодаря плотным занавескам, и качественной звукоизоляции, посторонние звуки и свет не мешает заснуть в любое время суток.

Согласно рекомендациям Международной туристической организацией, номер категории Люкс должен иметь 35 м² и никак не меньше, в нашем отеле номера Люкс - 40м². Из чего создается номер высокого комфорта? Разбираясь с вопросом: «то входит в номер категории Люкс?», следует отметить, что такие номера состоят из, двух и более комнат. По требованиям полетной безопасности отдых пилотов в меж рейсовое время должен быть отдельным. Поэтому номера категории Люкс двухкомнатные с отдельным спальным местом, где кровать укомплектована ортопедическим матрасом. [5]

Комплектация номера категории Люкс:

- кровать – два отдельных в каждой комнате спальных мест, с ортопедическим матрасом;
- прикроватные тумбочки, на каждой телефон;
- плательный шкаф, комод;
- багажная полка;
- бизнес-зона - письменный стол, розетки для ноутбука с выходом в сеть Интернет, кресло;
- мини сейф;
- телевизор с плоским экраном;
- фен;
- общий кондиционер в каждой комнате;
- мини-бар – Пепси-кола 0,25л., Кока-кола 0,25л., Спрайт 0,25л., вода газированная Липецкий бювет 0,33л.- 3 шт., вода не газированная Липецкий бювет 0,33л.- 3 шт., лимонад Дюшес 0,33л., лимонад Тархун 0,33л., батончик

шоколадный Сникерс, батончик шоколадный Баунти, батончик шоколадный МилкиВэй, драже Скитлс – 1 пак., драже М&М демс – 1 пак., Орехи арахис соленый 125гр., Фисташки соленые 125гр., чипсы Принглс 125гр..



Рис.1. Номера категории Люкс

Помимо этих основных элементов мебели и техники в номере имеется: два банных махровых халата, тапочки махровые, два вафельных халата, фирменные мыльные принадлежности (набор из трех: шампуней, кондиционеров, геля для душа, пенка для бритья) что доводит до максимума комфортное проживание пилотов в номере. Дополнительные услуги такие как: «будильник», стирка и глажка белья (в т.ч. химчистка). А использование эффективных, но щадящих методов очистки белья сделает его мягким и свежим для гостей. Ванная комната обладает двумя отдельными местами для умывальника, сидячая ванна. Уборка в номере ежедневно, смена белья каждые 2 дня.

Не менее уютный номер для размещения членов экипажа Стандарт. Площадь номера 25м², наполняемость состоит из трех односпальных кроватей, каждая размер полуторная с ортопедическим матрасом.[5]

Комплектация номера категории Стандарт:

- кровати – спальное место;
- прикроватная тумбочка у каждой кровати;
- плательный шкаф;
- телефон;
- багажная полка;
- мини сейф;

- общий кондиционер;
- телевизор с плоским экраном;
- фен.



Рис.2. Номера категории Стандарт

Так же в номере доступны дополнительные услуги такие как: «будильник», стирка и глажка белья (в т.ч. химчистка). А использование эффективных, но щадящих методов очистки белья сделает его мягким и свежим для гостей. Ванная комната укомплектована душевой кабиной и одноразовыми банными принадлежностями. Уборка в номере каждые 7 дней, смена белья каждые 7 дней. Полный минимализм и рациональность номера Стандарт, сделает время проживания камфорным отдыхом для экипажа.

2. Ресторан

Бортпроводники и пилоты питаются в соответствии с нормами, установленными законом. Постановление Правительства № 861 «О рационах питания экипажей морских, речных и воздушных судов» регламентирует перечень еды, которую могут употреблять в течение суток сотрудники авиакомпаний, находящиеся на борту. Бортовое меню однообразное и не предусматривает жидкой горячей пищи, что неизбежно повлечет за собой развитие заболеваний ЖКТ.



Рис.3. Борт питание пилота



Рис.4. Борт питание экипажа

Поэтому питанию на земле члены экипажа отдают так же большое внимание. Нужно решить две задачи: питаться разнообразно и не набрать лишний вес, последнее ставит под угрозу летную карьеру в принципе. И так, под предполетным питанием понимают все приемы пищи на протяжении 24 часов до начала полетов. Предполетная пища может приниматься в любом заведении общепита.[7] Учитывая профессиональную специфику ресторан Отеля SkyLiner организует, основные приемы пищи: завтрак, обед, ужин – в дневное время и также завтрак, обед, ужин – в ночное время. Почему такое разделение в сутках? Согласно расписания прилета/вылета международного аэропорта Шереметьево разделение дневных и ночных прилетов/вылетов одинаковое. Наш ресторан обеспечивает трех разовым горячим питанием круглосуточно членов экипажей. Ресторан работает системе Шведский стол, а меню составлено в соответствии с требованиями Приказа Министра обороны РФ от №265 «Об утверждении Федеральных авиационных правил медицинского обеспечения полетов государственной авиации». Официанты в ресторане создают атмосферу полного сервиса для членов экипажа, поскольку в нашем ресторане при отеле постояльцы гости и никак не наоборот как на борту авиалайнера, мы исключили уборку столов как самообслуживание. Как пилотам, так и стюардам не стоит беспокоиться о калорийности пищи, им остается наслаждаться кушаньем!

3. Салон красоты и косметолог

Внешний вид, рост, вес и возраст имеют огромное значение для стюардов, последние параметры так же значимы для пилотов воздушного судна. Бортпроводник является лицом авиакомпании и должен выглядеть презентабельно. Критериев отбора много: рост не ниже 160 сантиметров, отсутствие татуировок и шрамов на видных местах, макияж по стандарту... Если по какой-то причине стюард выглядит неподобающе и не может привести себя в порядок в течение 10 минут, допуск к полету можно не получить и снимут с рейса, такой инцидент прямая дорога распрощаться с карьерой.[8] Частые авиаперелеты очень сильно влияют на внешность: сухая обезвоженная кожа, хроническое недосыпание и постоянная нехватка времени сделать маникюр (за неухоженные руки без маникюра (юношей это тоже касается) не допуск на рейс). Зная все «подводные камни» летной профессии в нашем отеле открыт Салон красоты, который располагается на первом этаже за стойкой рецепции.[4]



Рис.5. Мужской зал парикмахерская



Рис.6. Маникюрный зал

Услуги которые оказывает салон за отдельную плату:

- женский зал парикмахерская – два места, услуги бровиста;
- мужской зал парикмахерская – два места, услуга бровей;
- маникюрный зал – два места;
- кабинет косметолога – массаж лица, чистка лица, различные маски.

4. Холл

Рецепция – это основное место, где происходит регистрация на заселение и выписка членов экипажей. Круговая организация рецепции на два рабочих места администратора как нельзя лучше располагает к работе. В холле так же расположен вейдинговый автомат по реализации кофе и кулер с водой, современный банкомат и терминал для оплаты различных услуг.[5] Весьма приятным дополнением организации холла отеля служит небольшая зона торговли товарами первой необходимости для постояльцев, а именно ассортимент состоит из:

- Колготки женские телесные 20 дэ;
- Набор ниток;
- Порошковые пятновыводители, различных производителей;
- Увлажняющие крема для рук, отечественный производитель;
- Гигиеническая помада, отечественный производитель;
- Предметы личной гигиены;
- Ушные палочки;
- Спонжи из натуральных волокон;
- Дезодорант аэрозольный, шариковый и сухой.

- Местные сувениры.

5. Дополнительные услуги

Не взирая на, то, что Отель SkyLiner особенный отель гостиничный продукт обладает так же дополнительными услугами. Предоставляются такие дополнительные услуги¹ как:

- экспресс химчистка униформы – срок исполнения заказа 2 часа в любое время суток;
- дополнительное размещение в номере Стандарт – услуга предусматривает предварительное бронирование и размещение членов семьи или члена экипажа на период отпуска, как транзитного путешествия, так и до 5 дней;



Рис.7. Номер категории Стандарт резерв

- экскурсионное сопровождение – групповой трансфер до 20 человек с индивидуальным гидом. Предлагаемые программы: «Вечерняя Москва», «Незабываемая Москва! Обзорная экскурсия», «Прогулка по Третьяковской галерее», «Москва театральная».

Заключение

От идеи и до воплощения в новом деле необходимо преодолеть организационный и основной этапы (StartUp). Для этого потребуется Бизнес-план. Поэтому Бизнес-план - это прежде всего комплексный документ, содержащий все основные аспекты планирования деятельности организации и разрабатываемый как для обоснования конкретных инвестиционных проектов, так и для управления текущей и стратегической финансовой деятельностью. В рамках бизнес-плана определяются цели, пути и средства

¹ Услуга не предусмотренная корпоративной оплатой от авиакомпании

их достижения. В итоге разработанный документ будут читать потенциальные кредиторы, инвесторы, что позволит обеспечить приток финансовых средств в организацию. Именно это обстоятельство следует учитывать при разработке финансового раздела бизнес-плана. Бизнес-план — объемный документ, разносторонне отражающий стратегию развития предприятия, его разделы взаимосвязаны и являются базовыми для финансовых проектировок. От этого будет зависеть как его структура, так и прогноз основных параметров деятельности. Рассчитав Бизнес-план нашего профессионального Отеля SkyLiner, мы получили следующие показатели.

Таблица 1.

Расчетный прогнозируемый финансовый результат

Этап	Стоимость (руб)	Окупаемость	
		min загрузка	max загрузка
I	15 680 297,00		
II	98 548 900,00		
III	6 018 510,00	10 мес.	5 мес.
ВСЕГО:	15 680 297,00	10 мес.	

Первый этап – включает в себя все затраты связанные с организацией, наполняемостью и открытием отеля для полноценной работы. Суммарно сметные расходы отражены с учетом фонда оплаты труда, обязательных платежей и уплаты налогов первого месяца работы в т.ч.[1,2,3]

Второй этап – отражает сумму годовых контрактов, заключенных с авиакомпаниями на размещение экипажей. Важно отметить контракт с каждой авиакомпанией заключается в ноябре месяце предыдущего года – это связано со спецификой гражданской авиации². Мы рассчитали контракты с 12-тью регулярными международными авиакомпаниями, которые базируются в международном аэропорту Шереметьево^{1,2}. [1,2,3]

Третий этап – состоит из абсолютной доходной части, которая состоит из:

- ежемесячной субаренды площади для Салона красоты;

² На 1 декабря предыдущего года у каждой авиакомпании должны быть получены допуски и оплачены все требующиеся контракты для деятельности во всех аэропортах, где осуществляет полеты авиакомпания.

- ежемесячной субаренды площади для Магазина;
- ежемесячной субаренды площади для банкомата;
- ежемесячной субаренды площади для кофейного аппарата;
- процентный доход от депозита в банке;
- реализация дополнительных услуг.

Таким образом, проведя оперативные расчеты проекта пришли к выводу: при отрицательном экономическом сценарии окупаемость отеля составит менее года, при супер положительном сценарии окупаемость отеля составит менее полугода. При сопоставлении двух экономических сценариев прогнозируемая окупаемость отеля 10 месяцев.

Практическая перспектива обеспечения Отеля SkyLiner штатом позволяет создать рабочие места не только для специалистов с опытом работы и безупречной репутацией, а также, для выпускников колледжа, прохождения преддипломной практики студентов колледжа. Более того по всем специальностям круглый год:

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

43.02.11 Гостиничный сервис

38.02.03 Операционная деятельность в логистике

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

43.02.10 Туризм.

Студенты, которые принимали участие в разработке проекта Отеля SkyLiner, получили прекрасную возможность применить знания, умения и профессиональные компетенции специальности, по которой обучаются, в практическом выражении. Каждый этап проекта соответствует одной из специальностей, поэтому все разработки студенты будут использовать в курсовых и дипломных проектах.

Список литературы:

1. Гражданский кодекс РФ.М., действующая редакция
2. Налоговый кодекс РФ.М., ч1,2. действующая редакция

3. Трудовой кодекс РФ.М., действующая редакция
4. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. Браймер; пер. с англ. под общ. ред. М. П. Колыгина .-М.: Аспект Пресс, 2011.- 206с.
5. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» // СПС Консультант-Плюс (дата обращения: 26.02.2021).
6. ГОСТ Р 50690-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст) // СПС Консультант-Плюс (дата обращения: 26.02.2021).
7. Приказ Министра обороны РФ от 27 апреля 2009г. №265 «Об утверждении Федеральных авиационных правил медицинского обеспечения полетов государственной авиации» Приложение. Федеральные авиационные правила медицинского обеспечения полетов государственной авиации Приложение № 5. Особенности организации питания летного состава

Интернет источники:

8. www.biletik.aero
9. www.kp.ru