

## КС №32

Обучающий онлайн-сервис, направленный на организацию доступной среды и взаимодействие с лицами с ОВЗ в гостиничных предприятиях

Создание онлайн-конструктора для изучения правильной организации доступной среды и обучения правилам взаимодействия с лицами с ОВЗ в гостиничных предприятиях

## ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

- Необходимость закрепления пройденного материала студентами (по направлению «Гостиничное дело», «Туризм») который важен для дальнейшего применения в работе с людьми с ОВЗ
- Необходимость повысить качество подготовки выпускников, сделать обучение более привлекательным, а также выполнить требования Государственного стандарта и обеспечить конкретное направление подготовки электронными обучающими системами
- Необходимость обучения сотрудников отелей, санаториев, хосписов необходимыми знаниями и навыками в соответствии с требованиями профессиональных стандартов

## ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

- Активное внедрение в учебный процесс компьютерных технологий, а именно создание интерактивного онлайн-конструктора, который может существенно повлиять на развитие и совершенствование подготовки студентов, а также повышение качества образовательного процесса в целом.

Кроме того, важное значение имеет наличие в онлайн-конструкторе диалоговых тренажеров, которые могут являться альтернативной заменой практики при работе с людьми с ОВЗ

- 1) Создание в онлайн-конструкторе раздела, который будет посвящен техническим требованиям, позволяющие организовывать безбарьерную среду
- 2) Создание кейсов в онлайн-конструкторе, охватывающие:
  - проблемы, которые могут возникнуть при заселении, выселении и проживании лиц с ОВЗ в гостинице
  - этикет общения персонала с лицами с ОВЗ

## СЕКМЕНТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Описание целевой аудитории:

- студенты вузов
- сотрудники отелей, санаториев, хосписов

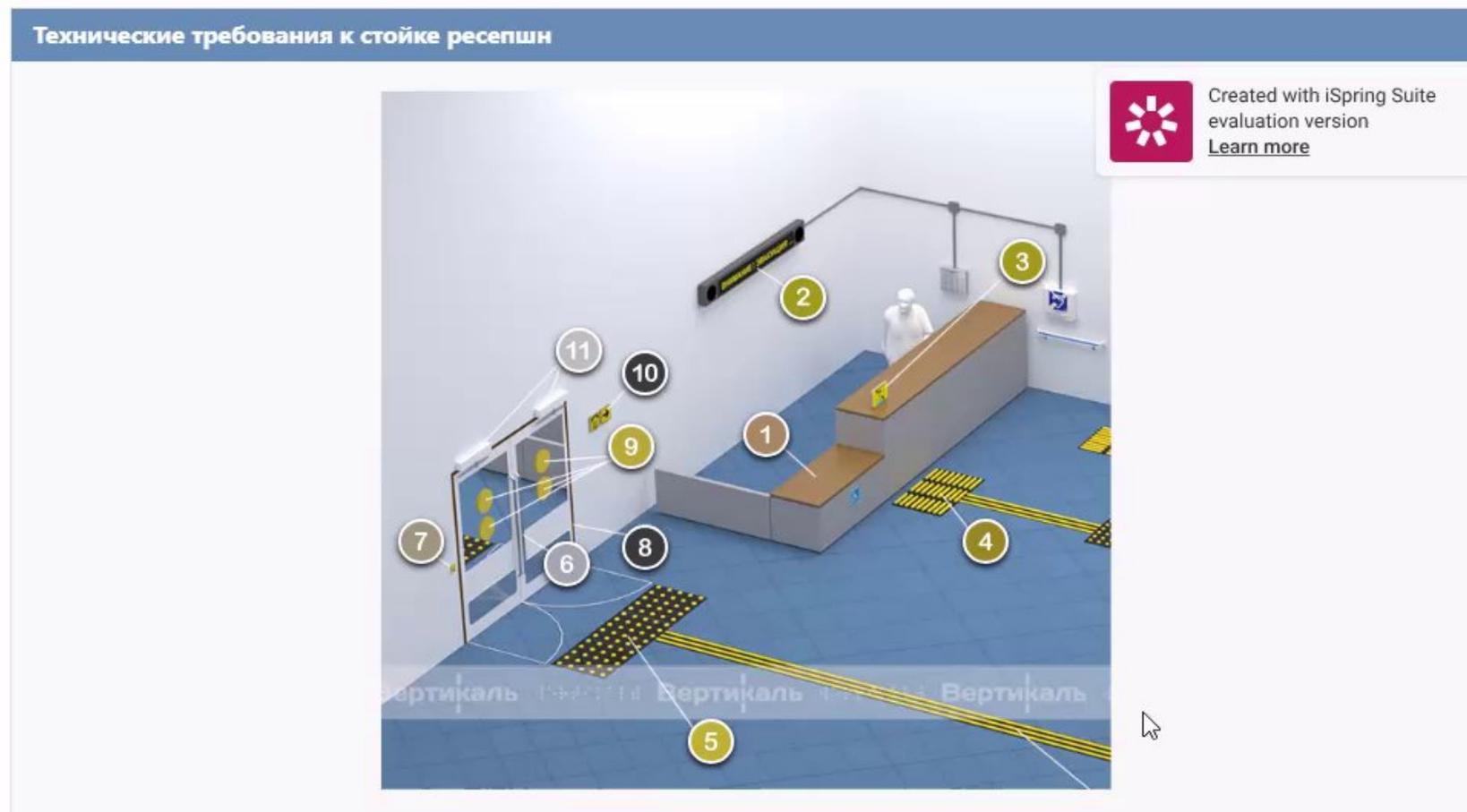
## ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

- Содержит большой справочный материал технических требований к гостинице для создания доступной среды для лиц с ОВЗ с интерактивными элементами
- Направлен на обучение взаимодействия с особенной группой людей
- Авторские и эксклюзивные кейсы
- Понятный и удобный интерфейс
- Быстрая обработка материалов и экономия времени
- Легко запоминать пройденный материал
- Возможность вести учёт прогресса навыков и знаний

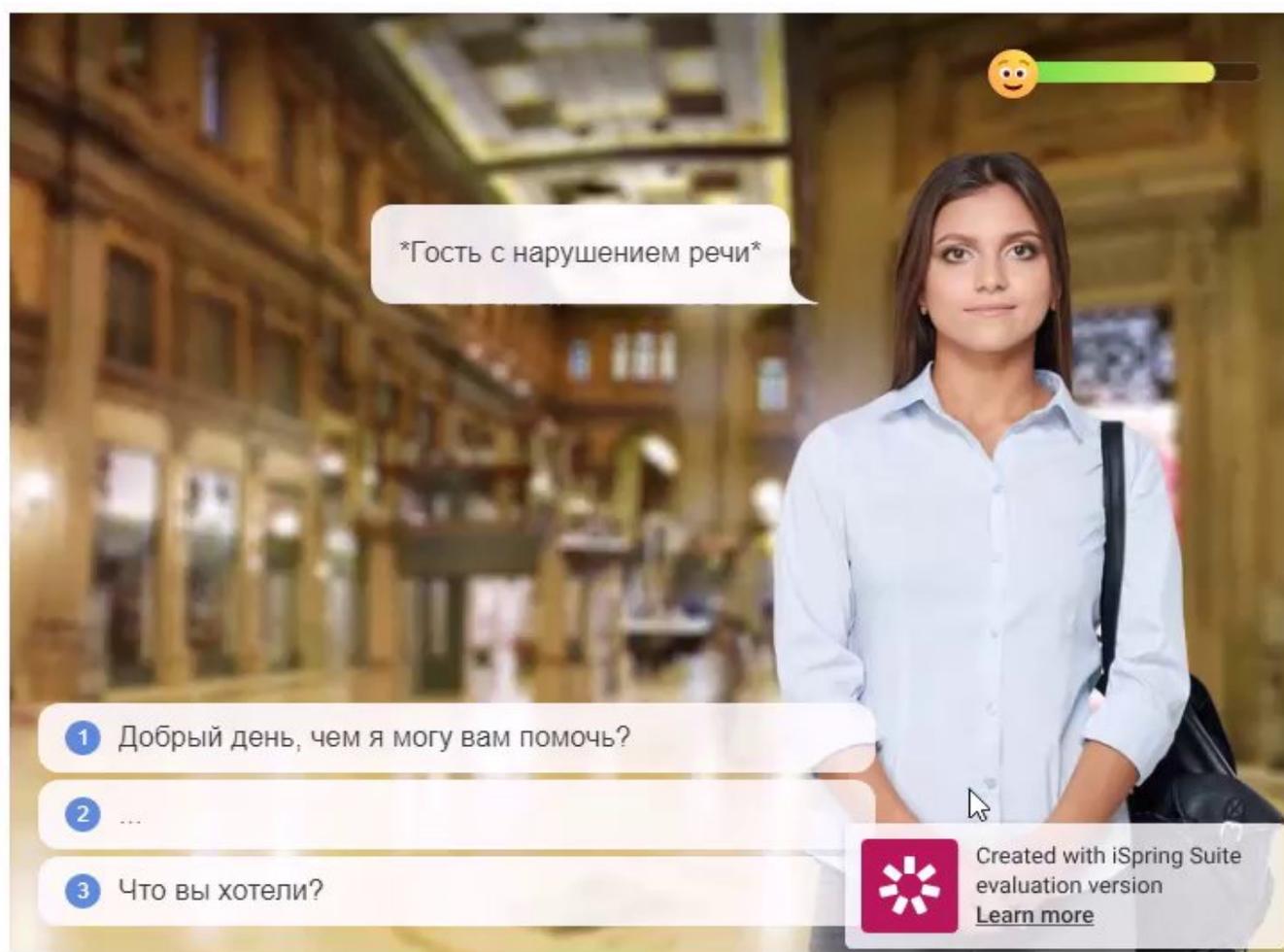
<h2>2. Проблема и существующие альтернативы</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимость в получении достаточного количества знаний для студентов, которые в дальнейшем пригодятся для работы с людьми с ОВЗ</li> <li>• Необходимость в обеспечении конкретному направлению подготовки электронными обучающими системами</li> <li>• Необходимость обучения сотрудников гостиничных предприятий знаниями и навыками в соответствии с требованиями профессиональных стандартов</li> </ul>	<h2>4. Решение</h2> <p>Внедрение в учебный процесс компьютерных технологий, а именно создание интерактивного онлайн-конструктора.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Создание онлайн-конструктора и диалоговых тренажёров.</li> <li>2) Создание в онлайн-конструкторе раздела, который будет посвящен техническим требованиям, а также кейсов, охватывающие: <ul style="list-style-type: none"> <li>- проблемы, которые могут возникнуть при заселении, выселении и проживании лиц с ОВЗ в гостинице</li> <li>- этикет общения персонала с лицами с ОВЗ</li> </ul> </li> </ol>	<h2>3. Уникальная ценность</h2> <p>Онлайн-тренажер, в котором есть авторские кейсы, благодаря которым сотрудники гостиничных предприятий, а также студенты вузов приобретут необходимые знания и навыки при общении с лицами с ОВЗ</p>	<h2>9. Скрытое преимущество</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощь вуза</li> <li>• Навыки видео-монтажа</li> <li>• Наличие в команде проекта психолога</li> <li>• Профессиональные знания в сфере гостиничного бизнеса</li> </ul>	<h2>1. Сегмент потребителей</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Студенты и преподаватели в ВУЗах;</li> <li>• Работники гостиниц, санаториев, отелей, хосписов</li> </ul>
<h2>7. Структура расходов</h2> <p>Расходы на персонал, расходы на рекламу  Бух. Обслуживание  Аренда офиса  Оборудование рабочих мест  Софт(CRM) Поддержка сайта и тд.</p>		<h2>6. Поток доходов</h2> <p>Подписная модель, покупка лицензии, внутренние единицы, комиссия</p>	<h2>5. Каналы распространения</h2> <p>SEO, target, SMM, Email-маркетинг, Контент-маркетинг и т.д.  Специализированные выставки</p>	<h2>8. Ключевые метрики</h2> <p>CPI → CPA/CPO → LTV → ARPU; New Users</p>

Данный сервис разделен на следующие части:

1. Разделы, содержащие информацию о требованиях ко входу гостиницы, к ее прилегающей территории, а также о требуемых элементах зоны лобби, холлов, лифтов и гостиничных номеров для лиц с ОВЗ с интерактивными элементами, при нажатии которых видны технические требования, позволяющие создавать безбарьерную среду



2. Диалоговый тренажер с кейсами, включающими в себя полноценные диалоги с лицами с ОВЗ. Диалоги строятся на возможности выбора ответа и отображения реакции настроения гостя, позволяющие определять уровень удовлетворения гостя обслуживанием



## МОДЕЛЬ МОНЕТИЗАЦИИ

Подписная модель / на этапе привлечения клиента предлагается небольшой пробный период (от двух недель до месяца), когда сервисом можно пользоваться бесплатно, чтобы оценить его преимущества и недостатки. После этого необходимо оплатить подходящий тарифный план на длительный период.

Покупка лицензии / программа приобретается единоразово и навечно. Доплаты необходимы ежегодно за обновления и доработки и за покупку новых рабочих мест.

Внутренние единицы / оплата только за фактическое использование

Комиссия / оплата использования сервиса в зависимости от растущих объемов (дисковые пространства, сервера, объем email-адресов).

Расходы на персонал	400 200р.	370 200р.	410 200р.	178 600р.	528 800р.	528 800р.
Раходы на колцентр	30 000р.	30 000р.	30 000р.	56 884р.	83 576р.	114 677р.
Бух. Обслуживание	30 000р.	30 000р.	30 000р.	30 000р.	30 000р.	50 000р.
Аренда офиса	28 000р.	28 000р.	28 000р.	4 000р.	32 000р.	32 000р.
Хоз. Расходы	7 000р.	7 000р.	7 000р.	1 000р.	8 000р.	8 000р.
Оборудование рабочих мест	245 000р.	0р.	0р.	-210 000р.	245 000р.	0р.
Софт(CRM)	10 000р.	10 000р.	10 000р.	100 000р.	100 000р.	100 000р.
Поддержка сайта	50 000р.	50 000р.	50 000р.	120 000р.	120 000р.	120 000р.
Непредвиденные расходы	22 506р.	14 256р.	15 456р.	4 815р.	30 821р.	25 004р.
<b>Постоянные расходы</b>	<b>822 706р.</b>	<b>539 456р.</b>	<b>580 656р.</b>	<b>285 298р.</b>	<b>1 178 197р.</b>	<b>978 481р.</b>
<b>Расходы</b>	<b>922 706р.</b>	<b>639 456р.</b>	<b>780 656р.</b>	<b>585 298р.</b>	<b>1 578 197р.</b>	<b>1 478 481р.</b>
<b>Денежный поток</b>	<b>3 327 294р.</b>	<b>5 310 544р.</b>	<b>11 048 511р.</b>	<b>18 755 153р.</b>	<b>26 837 652р.</b>	<b>37 511 708р.</b>
Операционная прибыль	3 327 294р.	5 310 544р.	11 048 511р.	18 755 153р.	26 837 652р.	37 511 708р.
Стоимость наличных	199 638р.	318 633р.	662 911р.	1 125 309р.	1 610 259р.	2 250 702р.
<b>Чистая прибыль</b>	<b>3 127 656р.</b>	<b>4 991 911р.</b>	<b>10 385 600р.</b>	<b>17 629 844р.</b>	<b>25 227 393р.</b>	<b>35 261 005р.</b>
<b>Рентабельность</b>	<b>73,6%</b>	<b>83,9%</b>	<b>87,8%</b>	<b>91,2%</b>	<b>88,8%</b>	<b>90,4%</b>

# ЗАРПЛАТНЫЙ ПРОЕКТ/ПЕРСОНАЛ

	Месяц 1					
Позиция	Количество	Бух оклад	Упр выплата	Ставка	Налоги	Сумма расходов
Разработчик	4	20 000 ₽	20 000 ₽	150 000 ₽	34 400 ₽	184 400 ₽
Бухгалтер	1	20 000 ₽	30 000 ₽	50 000 ₽	8 600 ₽	58 600 ₽
Менеджер	1	20 000 ₽	70 000 ₽	90 000 ₽	8 600 ₽	98 600 ₽
Системный администратор	1	20 000 ₽	30 000 ₽	50 000 ₽	8 600 ₽	58 600 ₽
<b>Итого в офисе</b>	<b>7</b>	<b>140 000 ₽</b>	<b>210 000 ₽</b>	<b>340 000 ₽</b>	<b>60 200 ₽</b>	<b>400 200 ₽</b>
<b>Итого вне офиса</b>	<b>0</b>	<b>- ₽</b>	<b>- ₽</b>	<b>- ₽</b>	<b>- ₽</b>	<b>- ₽</b>
<b>Итого сотрудников</b>	<b>7</b>	<b>140 000 ₽</b>	<b>210 000 ₽</b>	<b>340 000 ₽</b>	<b>60 200 ₽</b>	<b>400 200 ₽</b>

	Месяц 2					
Позиция	Количество	Бух оклад	Упр выплата	Ставка	Налоги	Сумма расходов
Разработчик	4	20 000 ₽	20 000 ₽	120 000 ₽	34 400 ₽	154 400 ₽
Бухгалтер	1	20 000 ₽	30 000 ₽	50 000 ₽	8 600 ₽	58 600 ₽
Менеджер	1	20 000 ₽	70 000 ₽	90 000 ₽	8 600 ₽	98 600 ₽
Системный администратор	1	20 000 ₽	30 000 ₽	50 000 ₽	8 600 ₽	58 600 ₽
<b>Итого в офисе</b>	<b>7</b>	<b>140 000 ₽</b>	<b>210 000 ₽</b>	<b>310 000 ₽</b>	<b>60 200 ₽</b>	<b>370 200 ₽</b>
<b>Итого вне офиса</b>	<b>0</b>	<b>- ₽</b>	<b>- ₽</b>	<b>- ₽</b>	<b>- ₽</b>	<b>- ₽</b>
<b>Итого сотрудников</b>	<b>7</b>	<b>140 000 ₽</b>	<b>210 000 ₽</b>	<b>310 000 ₽</b>	<b>60 200 ₽</b>	<b>370 200 ₽</b>

# ВЫРУЧКА и показатели, влияющие на нее за полгода

Показатель	Месяц 1	Месяц 2	Месяц 3	Месяц 4	Месяц 5	Месяц 6
Количество новых визитов	10 000	10 000	20 000	30 000	40 000	50 000
Конверсия в потенциального клиента из визита	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Количество новых потенциальных клиентов	500	500	1 000	1 500	2 000	2 500
% оттока клиентов за месяц	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%
Клиентская база	500	979	1 938	3 358	5 218	7 500
Конверсия из потенциального клиента в оплату	50%	50%	50%	50%	50%	50%
% покупок накопленной базы	20%	20%	20%	20%	20%	20%
Количество оплат общее	250	350	696	1 138	1 672	2 294
Средний чек за покупку	17 000р.	17 000р.	17 000р.	17 000р.	17 000р.	17 000р.
<b>Выручка</b>	<b>4 250 000р.</b>	<b>5 950 000р.</b>	<b>11 829 167р.</b>	<b>19 340 451р.</b>	<b>28 415 849р.</b>	<b>38 990 189р.</b>

Стоимость перехода на сайт	10р.	10р.	10р.	10р.	10р.	10р.
Расходы на рекламу	100 000р.	100 000р.	200 000р.	300 000р.	400 000р.	500 000р.
Переменные расходы	100 000р.	100 000р.	200 000р.	300 000р.	400 000р.	500 000р.
% Переменных расходов в выручке	2%	2%	2%	2%	1%	1%

# ПРОЧИЕ РАСХОДЫ + влияющие на прибыль ставки

Ставка налога на прибыль	6%
Ставка на наличные	6%
Подоходный налог	13%
Выплата в фонды	30%
Стоимость аренды 1 м. кв. в месяц	1 000 ₺
Расход на колцентр на 1 клиента	50 ₺
Хоз. Расходы на сотрудника	1 000 ₺
Стоимость оборудования рабочего места	35 000 ₺
Процент непредвиденных расходов	3%

Параметр	Значение
Параметры единицы продукта	
<b>Себестоимость товара, руб</b>	<b>50 000,0</b>
<b>Продажная цена товара, руб</b>	<b>60 000,0</b>
Расчет постоянных затрат	
<b>Постоянные затраты, руб</b>	<b>490 000,0</b>
персонал	340 000
аренда	50 000
рекламные затраты	100 000
Расчет точки безубыточности	
<b>Объем продаж, шт</b>	<b>49</b>
<b>Объем продаж, руб</b>	<b>2 940 000</b>
Переменные затраты, руб	2 450 000
Валовые затраты, руб	2 940 000
Прибыль, руб	-
Рентабельность %	
Рентабельность продаж, %	17%
Полная рентабельность %	0%



## ПРЕДЛОЖЕНИЕ ГОСУДАРСТВУ (опционально)

- Реализация без барьерной психофизической среды для лиц ОВЗ при грунтовой поддержке

## ЗАПРОС К ПАРТНЕРАМ И ПОТРЕБНОСТИ КОМАНДЫ

- Нанять опытного программиста или же выпускника ВУЗа по направлению программирования на основе выполнения учебной практики;
- Снять студию или офис для работы сотрудников, или же получить оборудование(ноутбуки, компьютеры, графический планшет) при работе на дому.
- Получение доступа к более современным приложениям, программам и скриптам для программирования и веб-дизайна

## КОНТАКТЫ:



**QR код с возможностью  
обратной связи**

**Белаш Валерия**

**Диденко Валерия**

**Дмоховская Вероника**

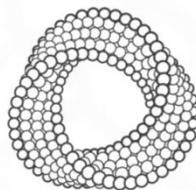
**Кузнецова Евгения**

**Парастаев Алан**

**Тельменко Ирина**

**Чимаева Карима**

Платформа  
университетского  
технологического  
предпринимательства



EduNet

Национальная  
Технологическая  
Инициатива



# ПРИЛОЖЕНИЕ

Ссылка на файлы с дополнительной информацией по проекту: <https://disk.yandex.ru/d/pPNIPsJ1oyl6gw>



## Описание рынка:

### **PAM**

PAM (Potential Available Market) — потенциально доступным рынком является вся площадка гостиничных услуг как в России так и в СНГ странах. Если мы добьемся успеха, то результат не заставит себя ждать.

### **TAM**

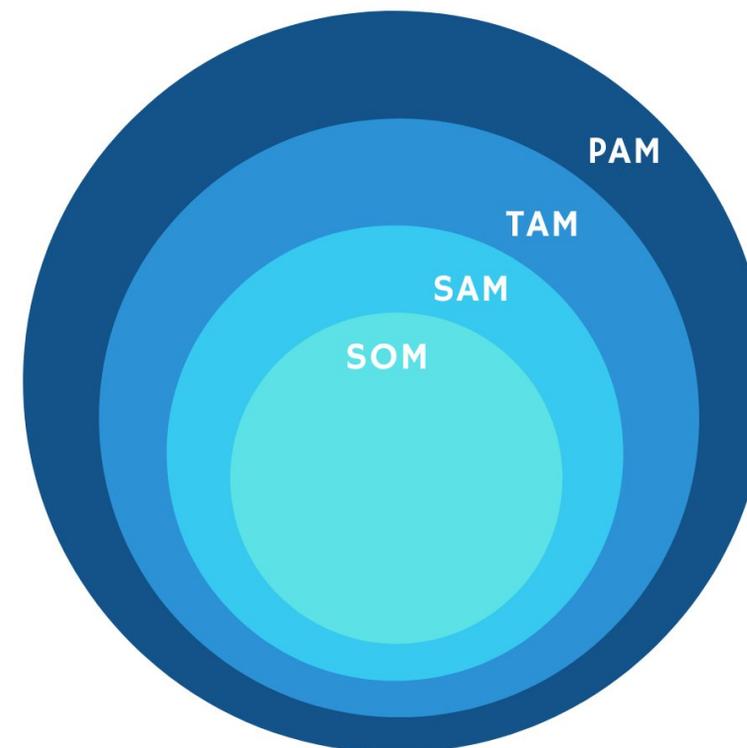
TAM (Total Addressable Market) — Общим объемом рынка, можно считать весь Ставропольский край или СКФО в целом.

### **SAM**

SAM (Served/Serviceable Available Market) — Доступный рынок это – города курорты Ставропольского края, опять же, большинство гостиниц не готовы принять инвалидов, а мы можем им с этим помочь

### **SOM**

SOM (Serviceable & Obtainable Market) — Реально доступным рынком здесь выступает город Пятигорск, в котором находится 138 гостиничных предприятий, в которых нету и 10% гостиничных предприятий, готовых к принятию гостей с ОВЗ.



КОНКУРЕНТ	НАЗВАНИЕ ПРОДУКТА	ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОДУКТА	НАШИ КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА
НИЦ «Ямир» (Москва)	«Неодиалог»	Диалоговый тренажер, направленный на развитие навыков общения операторов контакт центров. Оператор записывает в аудиоформате фразы, которые, как он считает, должны быть сказаны в предложенной ситуации	Возможность использования заранее подготовленных фраз позволяет избежать ошибок при распознавании ИИ ответа
Раппорт Топ	«Рапорт»	Представляет собой симулятор взаимодействия клиентом. Тренажер направлен, в первую очередь, на регулирование интонаций, с которыми произнесена фраза, также на заучивание стандартизированных фраз	Содержание ответа является более важной частью ответа, чем интонация, поэтому акцент сделан именно на нем. Фразы, используемые при ответе, более узконаправленные

## НАШИ КОНКУРЕТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

**В целом, предлагаемый нами продукт затрагивает узкую, нетронутую нишу в сфере обучения персонала гостиничных предприятий. Говоря о преимуществах нашего проекта, следует подчеркнуть тот факт, что он направлен в первую очередь не на отработку профессиональных фраз, а на умение взаимодействовать с особенной группой людей (предлагаются нестандартные, в том числе конфликтные ситуации). В указанных выше тренажерах используются только ситуации взаимодействия с нормотипичными людьми. Также наш проект не зациклен на диалоговом тренажере. Предлагается ознакомиться с требованиями по организации доступной среды в общественных местах.**

**Тем самым охватываются все основные сферы, с которыми возникают трудности при заселении в гостиницу людей с ОВЗ.**

**Дополнением становятся материалы «Этикет общения с лицами с ОВЗ», а также таблиц с подсчетами стоимости всего необходимого оборудования в «низком» и «высоком» ценовом сегменте.**

Канал продвижения	Описание
Таргетированная реклама	Распространять рекламу в соответствии с основными запросами пользователей и выделять лишь необходимую целевую аудиторию (Вконтакте, myTarget, TikTok Ads и т.п.)
Контент-маркетинг	Привлечь клиентов с помощью интересного для него контента (статьи на профтемы, презентации и т.д.)
Email-маркетинг	Почтовая рассылка для целевой аудитории. Рассылка может быть самого разного характера: информационная, триггерная, напоминающая и уведомления, акции от партнеров
SMM	Работа с блогерами, реклама в сообществах, акции, рассылки, мемы, а также аудиореклама
SEO	Работа по оптимизации страницы, чтобы вывести ее в лидеры в поисковых системах. Это делается с помощью ключевых слов, которые грамотно и структурно распределены по сайту и могут быть зафиксированы поисковыми системами. Seo-оптимизация обеспечивает быстрый приток именно ЦА, которая ищет конкретные товары или услуги
Мессенджер-маркетинг	Делать рассылки, обрабатывать заказы, увеличивать охват ЦА и с большой скоростью распространять информацию среди заинтересованных пользователей
Крауд-маркетинг	Публиковать определенные отзывы и комментарии о конкретной компании на тех страницах и веб-ресурсах, где есть скопление целевой аудитории. Используется на форумах, в соцсетях, в комментариях к популярным журналам
Управление репутацией	Попросить клиентов оставить положительный отзыв о компании. Так будет повышаться репутация. В интернете есть множество площадок, где можно оставить отзыв

РИСК	ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА РИСКА	МЕРОПРИЯТИЯ ПО МИНИМИЗАЦИИ
Претензии пользователей	Средний уровень угрозы	Возможность связи с разработчиками для решения возникающих проблем
Возникновение проблем с оплатой онлайн	Высокий уровень угрозы	Оплата через различных посредников, использование в первую очередь российских онлайн-кошельков
Возникновение технических проблем при росте популярности продукта из-за нагруженности	Средний уровень угрозы	Реализация продукта на онлайн и офлайн площадках
Кража базы клиентов	Высокий уровень угрозы	Использование системы многофакторной аутентификации
Финансовые претензии со стороны пользователей	Низкий уровень угрозы	Заключение договора об оказании услуг с указанием обязанностей сторон и стоимости реализации продукта