

Оценка эффективности сети гостиниц

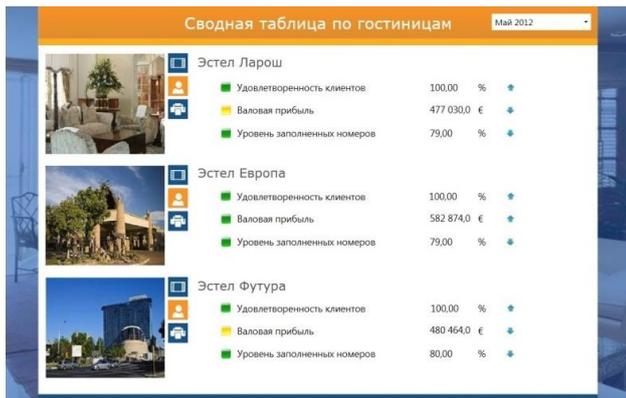
Основные задачи, стоящие перед сетью отелей, сводятся к выполнению планов по прибыли, а также к выполнению целей по росту и развитию сети. В данном решении использованы основные критерии оценки эффективности сети отелей, такие как:

- Загрузка номерного фонда
- Динамика доходов и расходов
- Удовлетворенность клиентов
- Качество обслуживания
- и т.д.

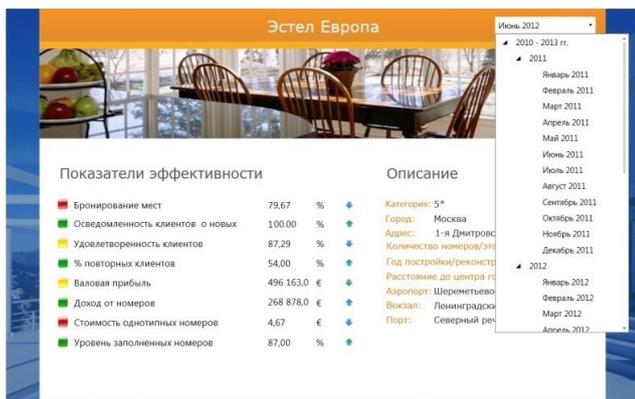
Набор критериев оценки может меняться в зависимости от целей и задач конкретной сети отелей.

Данное решение отражает пример того, как может быть реализована подобная система и включает в себя предварительно настроенные компоненты, позволяющие выстроить модель всей сети, вывести основные показатели, связать их с руководителями отелей.

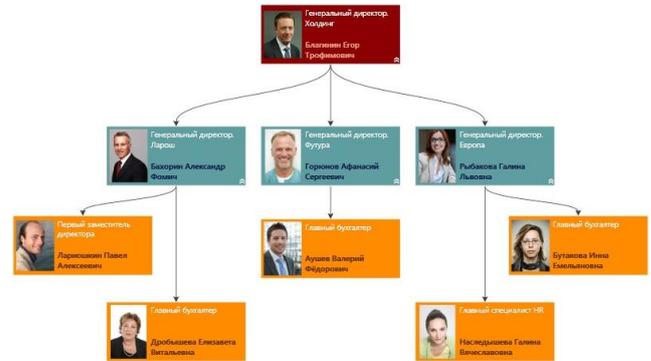
Работа в системе начинается через главный дашборд, отражающий сводную информацию по отелям, входящим в сеть и основные показатели по ним. Каждый отель имеет средневзвешенную оценку эффективности его работы, рассчитываемую на основе выполнения плана по каждому ключевому показателю (KPI) отеля. Данную оценку можно также вывести в виде графического индикатора, отражающего эффективность отеля в целом.



Кликнув по выбранному отелю, можно перейти в карточку отеля, где уже выведены основные показатели выбранного отеля. При необходимости можно выбрать период оценки (в правом верхнем углу карточки) и отразить данные за нужный период оценки. Система позволяет хранить не только данные показателей, а также может отражать любую другую информацию по отелю описательного характера. На примере ниже она отражена в поле "Описание".



Система позволяет графически вывести организационную структуру с сотрудниками по каждому отелю. Ниже приведен упрощенный пример оргструктуры. Кликая по выбранному сотруднику в оргструктуре, можно перейти к его карточке, где будут выведены показатели, за выполнение которых он отвечает. Таким образом, показатели декомпозируются вниз с уровня отеля до каждого менеджера. На уровне отеля сверху они также могут собираться (суммироваться) и отражаться в карточке отеля.



Наравне с организационной структурой система позволяет создавать сводные карточки по людям. Они могут содержать в себе ключевых менеджеров отеля с результатами их работы в цифрах, либо отражать руководителей отелей и выполнение основных показателей отеля.

Ниже приведена структура данных с показателями одного из отелей. Показатели могут получать данные автоматически из учетных систем, либо данные могут вноситься через данную структуру (таблицу) вручную при наличии прав ввода данных. Оценка по каждому показателю выводится в процентах и учитывает перевыполнение или невыполнение показателя. Например, если показатель перевыполнен и "% выполнения" > 100%, то Оценка будет равна 100%. Если же показатель невыполнен, то Оценка равна 0%.

Наименование	↑	↓	Ед. изм.	Вес	↑ Факт	↑ План	↑ Оценка
Эстел Европа	■	▲	%		100,00	100,00	100,00 %
Удовлетворенность клиентов	■	▲	%	10,0 %	100,00	100,00	100,00 %
% положительных отзывов	■	▲	%	50,0 %	95,00	95,00	100,00 %
% отрицательных отзывов	■	▲	%	50,0 %	0,00	5,00	100,00 %
Осведомленность клиентов о новых услугах	■	▲	%	5,0 %	100,00	100,00	100,00 %
% положительных ответов	■	▲	%	50,0 %	98,00	90,00	100,00 %
% отрицательных ответов	■	▲	%	50,0 %	2,00	10,00	100,00 %
Бронирование мест	■	▲	%	10,0 %	100,00	100,00	100,00 %
% использования бронированных мест	■	▲	%	50,0 %	98,00	95,00	100,00 %
% отказа от брони	■	▲	%	50,0 %	2,00	5,00	100,00 %
Уровень заполненных номеров	■	▲	%	15,0 %	86,00	80,00	100,00 %
Доход от номеров	■	▲	€	20,0 %	236 959,00	250 000,00	94,78 %
Стандарт	■	▲	€		65 471,00	75 000,00	87,29 %
Полуплюкс	■	▲	€		83 064,00	100 000,00	83,06 %
Люкс	■	▲	€		88 424,00	75 000,00	100,00 %
% повторных клиентов	■	▲	%	15,0 %	44,00	50,00	88,00 %

Последнее табличное представление отражает то, как показатели консолидируют свои значения по сети отелей в целом.

Наименование	↑	↓	Ед. изм.	Вес	↑ Факт	↑ План	↑ Оценка
Эстел	■	▲	%		100,00	100,00	100,00 %
Уровень заполненных номеров	■	▲	%	20,0 %	85,00	80,00	100,00 %
Уровень заполненных номеров (Эстел Европа)	■	▲	%	15,0 %	82,00	80,00	100,00 %
Уровень заполненных номеров (Эстел Ларош)	■	▲	%	15,0 %	79,00	80,00	98,75 %
Уровень заполненных номеров (Эстел Футура)	■	▲	%	15,0 %	94,00	80,00	100,00 %
Валовая прибыль	■	▲	€	30,0 %	1 623 248,00	1 650 000,00	98,38 %
От номеров	■	▲	€		796 832,00	750 000,00	100,00 %
От номеров (Эстел Европа)	■	▲	€		272 385,00	250 000,00	100,00 %
От номеров (Эстел Ларош)	■	▲	€		318 237,00	250 000,00	100,00 %
От номеров (Эстел Футура)	■	▲	€		206 210,00	250 000,00	82,48 %

Данное решение можно использовать в качестве шаблона для быстрого внедрения системы оценки эффективности сети отелей, который необходимо лишь "наполнить" необходимыми показателями и информацией об отелях и сотрудниках.