

Экономическая эффективность повышения качества обслуживания VIP-клиентов гостиницы «Вега Измайлово» г. Москвы

Рассмотрим экономическую эффективность от внедрения мероприятий по повышению качества обслуживания VIP-клиентов гостиницы «Вега мероприятий Измайлово». Большинство предложенных требуют не существенных затрат: проведение обучение с персоналом службы приёма и размещения для подробного ознакомления с правилами деления гостей по статусу и преференциями для особых гостей Программы лояльности; организация резервирования номеров, с ориентацией рациональная иностранных гостей, с учётом национальной специфики; расширение статуса «Diamond» для дополнительных категорий гостей, исходя не только из сроков пребывания гостинице, уделив особое внимание чиновникам, корпоративным клиентам и иностранцам. Однако, мероприятия по оснащению зеркалами, парфюмерными и косметическими номеров дополнительными принадлежностями, цветами для женщин- требуют финансирования, таблица 3.1.

Таблица 3.1- Мероприятия по повышению качества обслуживания VIPклиентов гостиницы «Вега Измайлово» требующие финансирования

No	Наименования	Описание	Кол-во,	Цена, руб.	Стоимость,
Π/Π			ед.		руб.
1	Дополнительное	Интерактивное зеркало	1	280000,0	280000,0
	зеркало над	DEDAL MIRROR 32			
	столом	Интерактивное зеркало	1	2450000,0	2450000,0
		DEDAL MIRROR 75			
		Интерактивное зеркало	1	230000,0	230000,0
		DEDAL SIRCLE MIRROR			
2	Косметическое	K-1004 Зеркало с LED-	1	23450,0	23450,0
	зеркало в ванной	подсветкой, з-х кратным			
	комнате	увеличением			
3	Косметические и	Набор итальянской фирмы В	365	203,65	75000,0
	парфюмерные	Natural (мыло, гель для душа,			
	аксессуары для	шампунь, кондиционер,			
	женщин	лосьон для тела			
4	Цветы для	букет	365	1500	547500,0
	женщин				
5	Итого	-	-	_	3326230,0

Рассмотрим подробнее мероприятия, представленные в таблице 3.1.В качестве дополнительного зеркала над столом предлагается размещение интерактивного зеркала. Интерактивное зеркало –это решение, которое на вид ничем не отличается от обычного зеркала, но имеет одно полезное преимущество – дисплей. Зеркало может быть совершенно любого размера и с различным функционалом.

Данное решение можно назвать многофункциональным, поскольку в зависимости от комплектации оно выполняет различные задачи. К примеру, смарт зеркало может быть оснащено датчиком движения, сенсорной системой, камерой и даже принтером. Способы использования можно условно разделить на два типа: коммерческое и в качестве развлечения.

К примеру комплектация «Фото-зеркало», или как его ещё называют — «Селфи-зеркало» позволяет делать фотографии и отправлять их на печать, на почту или в социальные сети. Система может быть со звуковым сопровождением, что позволит привлечь и удивить ещё больше посетителей.

Выбор контента для интерактивного зеркала действительно огромен – видеоролики, изображения, сайты, программы и игры. Зеркало может показывать комплименты или предлагать продукцию, делать фотографии, отправлять информацию на почту. Интерактивные зеркала могут давать рекомендации по макияжу, прическе, одежде и т.д. С помощью данного зеркала клиент гостиницы может вызвать горничную, попросить принести чай, кофе в номер или оказать другие услуги. В настоящее время существует несколько компаний, которые занимаются разработкой контента производством всех комплектаций интерактивных зеркал, одной из известных компания «Interactive Russia». Примеры является интерактивных зеркал представлены на рисунке 3.1.

Компания предлагает на выбор пять видов интерактивных зеркал, которые можно запрограммировать в зависимости от желаний заказчика. Стоимость зеркал составляет от 180000 руб. до 2450000 руб.





Рисунок 3.1- Фото интерактивного зеркала компании «Interactive Russia»[https://i-russia.info/info/about][3]

Для гостиницы «Вега Измайлово» целесообразно остановить свой выбор на трех видах зеркал, ориентируясь на цены: интерактивное зеркало DEDAL MIRROR 32-280000,0 руб., интерактивное зеркало DEDAL MIRROR 75-2450000,0 руб., интерактивное зеркало DEDAL SIRCLE MIRROR-230000,0 руб., таблица 3.2.

Таблица 3.2- Цены и характеристики интерактивных зеркал [3]

No	Модель зеркала	Характеристики	Фото и цена
Π/Π			
1	Интерактивное зеркало DEDAL MIRROR 32	• Размещение - настенное • Рама - есть • wi-fi - есть • Bluetooth - есть • Bluetooth - есть Системные характеристики - Cortex A53 Quad-Core, 2Gb O3V, 8Gb ПЗУ Светодиодная подсветка зеркала - Возможна установка по запросу Декоративная рамка (оправа зеркала) - Возможно изготовление по запросу Размер отображаемого информацию дисплея - Диагональ 32" Ориентация размещения - Вертикальное или горизонтальное. Пыле-, влаго-защита для эксплуатации в ванной - Нет	Standart — 180000 руб. Premium - 280000 руб.

2	Интерактивное	• Размещение - настенное или	5 bis
	зеркало	напольное	
	DEDAL	• Рама - есть	10 10 10
	MIRROR 75	• wi-fi - есть	
	WIIKKOK 13	• Bluetooth - есть	
		• Видеокамера - есть	
		Системные характеристики - Cortex A53 Quad-	
		Core, 2Gb O3Y, 8Gb O3Y	
		Светодиодная подсветка зеркала - Возможна	
		установка по запросу	Standart - 750 000
		Декоративная рамка (оправа зеркала) -	руб.
		Возможно изготовление по запросу	Premium - 2450
		Размер отображаемого информацию дисплея -	000 руб.
		Диагональ 75". Ориентация размещения -	1 7
		Вертикальное или горизонтальное	
		Пыле-, влаго-защита для эксплуатации в ванной	
		- Нет	
3	Интерактивное	• Размещение - настенное	Constant 11 March 2011
	зеркало	• Рама - есть	100
	DEDAL	• wi-fi - есть	IO Norma
	SIRCLE	• Bluetooth - есть	<u> </u>
	MIRROR	Системные характеристики - Cortex A53 Quad-	751 27% 2,0 _m ,
		Core, 2Gb ОЗУ, 8Gb ОЗУ. Светодиодная	31° 27° 15° 16° 37°
		подсветка зеркала - Возможна установка по	Nussi
		запросу. Декоративная рамка (оправа зеркала) -	
		Возможно изготовление по запросу	
		Размер отображаемого информацию дисплея -	230 000 руб.
		Диагональ 22" .Ориентация размещения -	
		Вертикальное или горизонтальное	
		Пыле-, влаго-защита для эксплуатации в ванной	
		- Нет	
	П по отгини	The Markettanes Talendary Commence Commence	

Для гостиницы «Вега Измайлово» достаточно будет приобретение каждой модели в количестве по 1 штуки. Таким образом общая сумма затрат на приобретение интерактивных зеркал составит 2680280,0 тыс. руб. Интерактивные зеркала нужны не только женщинам, но и мужчинам, поэтому при оснащении номеров интерактивными зеркалами игнорируется гендерный признак.

Также было предложено мероприятие- оснащение ванной комнаты в номерах для ВИП -женщин дополнительным косметическим зеркалом. Цены на зеркала самые различные зависят от производителя и дополнительных функций. Целесообразно остановить свой выбор на зеркале с LED-подсветкой, з-х кратным увеличением, таблица 3.3.

Таблица 3.3- Характеристика косметического зеркала с LED-подсветкой, з-х кратным увеличением

Модель	Описание	Фото и цена
косметического		
зеркала		
К-1004 Зеркало с	Зеркало с LED-подсветкой, 3-х кратным	
LED-подсветкой, з-х	увеличением. Материал: Металл, хромоникелевое	
кратным	покрытие. Покрытие: Хром. Монтаж: на стену.	
увеличением	Двухстороннее зеркало (с одной стороны	
	стандартное зеркало с другой стороны зеркало с	
	3-х кратным увеличением). Зеркало вращается на	1
	360 градусов по вертикали и горизонтали, что	
	позволяет регулировать угол наклона зеркала и	
	легко развернуть к себе нужной стороной. Также	
	при помощи складной шарнирной ножки зеркало	
	можно приблизить к лицу или убрать к стене	Цена: 23450
Дополнительно: LED-подсветка работает от		40.7 75
	электрической сети.	pyo.

Для компании «Вега Измайлово» достаточно будет оборудовать одну комнату для женщин ВИП статуса, поэтому приобретать множество зеркал нет необходимости, планируется закупить 1 зеркало по цене 23450 руб.

Тоже самое касается и парфюмерно- косметических аксессуаров. При расчете затрат на данное мероприятие целесообразно рассчитывать, что одна комната (Люкс) будет всегда предназначена для женщин и при постоянной загруженности, количество обслуживаемых женщин в месяц составит 30 человек. Всего в году 365 дней. Поэтому на год необходимо закупить 365 парфюмерно-косметических наборов. Наборы могут быть самыми разнообразными различных фирм производителей, можно остановить свой вы бор на линейке B NATURAL производитель Италия. В NATURAL- это гостиничная линия, сертифицированная Ecolabel, отражающая нашу концепцию GoGreen. Линия В natural создана, протестирована, произведена и упакована в соответствии co всеми строгими требованиями Ecolabel, гарантирующими минимальное вредное воздействие на окружающую среду и высокое качество продукции. Составы линии изготовлены с использование натуральных ингредиентов растительного происхождения, что гарантирует максимальный уровень экологической устойчивости. Благодаря современному и привлекательному дизайну флаконов линия В Natural находится в русле последних модных тенденций, рисунок 3.2.



Рисунок 3.2- Итальянская парфюмерно-косметическая линия В Natural[1]

Целесообразно набор парфюмерно-косметических товаров для женщин гостиницы «Вена Измайлово» сформировать в количестве 4 единиц: шампунь, кондиционер для волос, гель для душа, мыло, крем для рук, таблица 3.4.

Итого, набор для одного вип –клиента женщины стоит 203,65 руб. Таких наборов на год необходимо закупить 365 ед. Общая сумма затрат составит 74332,25 руб. Для удобства расчетов округлим сумму до 75000 руб.

Таблица 3.4- Перечень и цены парфюмерно –косметических аксессуаров итальянской компании В Natural[1]

No	Наименования	Характеристики	Цена, руб.
Π/Π			
1	Мыло	Упаковка бумажная. Вес/объем20 гр	22,32
2	Гель для душа	Упаковка/ флакон. Вес/объем32 мл	35,27
3	Шампунь	Упаковка/ флакон .Вес/объем32 мл	35,27
4	Кондиционер	Упаковка/ флакон .Вес/объем32 мл	40,50
5	Лосьон для тела	Упаковка/флакон. Вес/объем70 мл	70,29
	Итого		203,65

Еще одним мероприятием для повышения качества обслуживания вип клиентов- женщин в гостинице «Вега Измайлово» было предложено- доставка букета цветов в день приезда. Цены на цветы в Москве с учетом доставки

составляют от 800 до 5000 руб. Следует ориентироваться на сумму не более 1500 руб., рисунок 3.3.

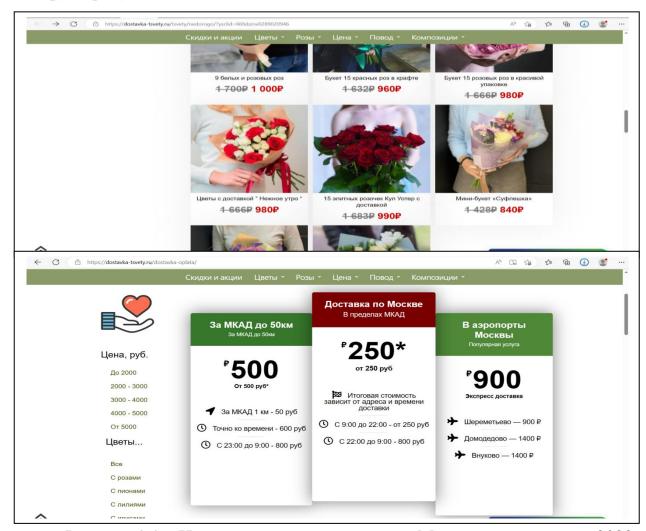


Рисунок 3.3 – Цены на цветы и доставку по Москве по данным на 2023 год[2]

При полной загруженности номера на год необходимо 365 букетов, общая сумма затрат на цветы составит 547500,0 руб. Итого, в целом все затраты на выше проведенные мероприятия сформировались в сумме 3326230,0 руб. Часть этих затрат относится к себестоимости реализованных товаров, работы услуг (цветы, парфюмерные наборы), а часть к коммерческим расходам (интерактивные зеркала и косметическое зеркало). Если предположить, что сумма управленческих затрат останется на уровне 2022 года, коммерческие расходы увеличатся на величину 2983,45 тыс. руб. (стоимость зеркал) и составят 16426,0 тыс. руб., рисунок 3.4.

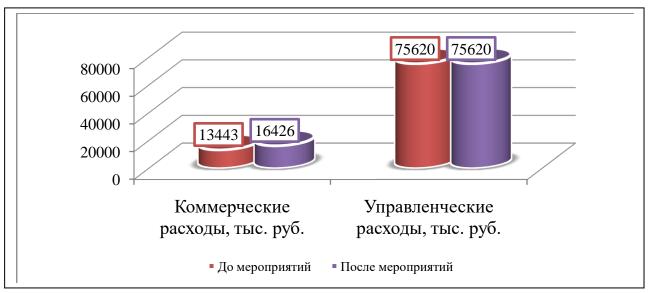


Рисунок 3.4- Коммерческие и управленческие расходы до и после проведения мероприятий в гостинице «Вега Измайлово»

Ha имеющихся данных рассчитаем прогнозную экономическую эффективность от предложенных мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания ВИП клиентов гостиницы «Вега Измайлово». Крайне сложно прогнозировать рост продаж после проведения мероприятий, однако, любые маркетинговые мероприятия, в том числе и мероприятия по повышению качества обслуживания положительно влияют на увеличение объемов продаж компании. На сколько именно может увеличиться выручка покажет только время, но можно предположить, что данные мероприятия позволят увеличить ее как минимум на 25,0%. Таким образом, в перспективе она составит 1081102,0 тыс. руб. Себестоимость продаж по итогам 2022 года составляет 73,4% от выручки. Следовательно, исходя из этих данных, себестоимость в плановом периоде составит 793529, 0 тыс. руб. Однако, так как планируется увеличить себестоимость продаж за счет приобретения парфюмерно-косметических наборов и цветов на сумму 622,5тыс.руб, себестоимость продаж составит 794151,5 тыс. руб. (округлено для удобства расчетов 794152,0 тыс. руб.), рисунок 3.5.

В результате, валовая прибыль и прибыль от продаж составят 286950,0 тыс. руб. и 194904,0 тыс. руб., рисунок 3.5.

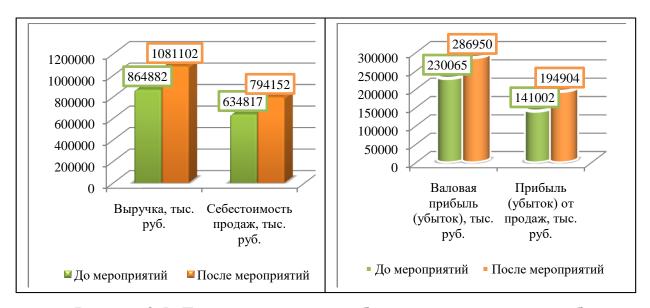


Рисунок 3.5- Динамика выручки, себестоимости продаж и прибыли в гостинице «Вега Измайлово» до и после проведения мероприятий

Не менее важными показателями эффективности являются значения рентабельности. Расчет валовой рентабельности и рентабельности продаж осуществляется отношением прибыли (валовой, прибыли от продаж) к выручке от реализации. В связи с тем, что себестоимость продаж не намного увеличится, валовая рентабельность останется практически на уровне 2022 года. Рентабельность продаж после проведения мероприятий составит 18,03%, это на 1,73% больше, чем в доплановом периоде, рисунок 3.6.

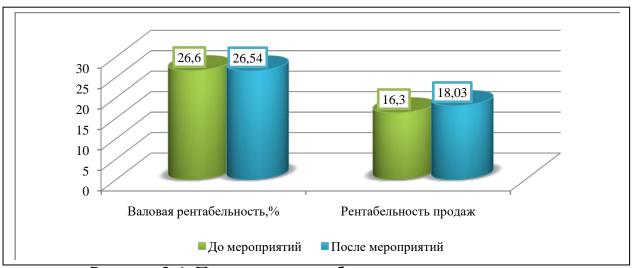


Рисунок 3.6- Показатели рентабельности до и после проведения мероприятий в гостинице «Вега Измайлово»

Таким образом, после проведения мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания ВИП-клиентов в гостинице «Вега

Измайлово», произойдет увеличение выручки на 25,0% и она составит 1081102,0 тыс. руб. Валовая прибыль и прибыль от продаж увеличатся на 24,72% и 38,22% соответственно. Рентабельность продаж покажет свой рост в пределах 1,73% и сформируется на уровне 18,03%. Представленный расчет является прогнозируемым, результаты могут быть и выше ожиданий. В любом случае, предложенные рекомендации позволят гостинице занять наибольшую долю рынка, тем самым повысив свою конкурентоспособность на занимаемой нише.

Список литературы

- 1.Косметика серия В NATURAL [Электронная версия][Ресурс:HTTPS://COSMIGROUP.RU/CATALOG/KOSMETIKA_SERIY A_B_NATURAL/]
- 2.Недорогие цветы в Москве[Электронная версия][Ресурс: https://dostavka-tsvety.ru/tsvety/nedorogo/?ysclid=li6fxbznv0289020946]
- 3.Производство инновационных интерактивных решений[Электронная версия][Pecypc: https://i-russia.info/products/interaktivnye-zerkala?ysclid=li6e5otcuz245430389]