JAK OBNIŻYĆ KOSZTY UTRZYMANIA HOTELU

30+ konkretnych porad od managera
z 10-letnim stażem

Rodzaje kosztów w hotelarstwie

Zanim zaczniesz...

Prawidłowe zarządzanie kosztami w obiektach, szczególnie tymi zmiennymi, jest kluczowym elementem prowadzenia działalności hotelarskiej.

Ważnym elementem jest wyciągnięcie danych o średniej cenie pokojonocy (ADR - możesz to zrobić w programie KWHotel) oraz określenie rentowności obiektu (tzw. Break-Even Point). Parametr ten pokazuje, kiedy przychody ze sprzedaży pokrywają koszty stałe i zmienne obiektu. Pozwala również zbadać rentowność, określić momenty, kiedy zarabiasz, a kiedy dokładasz do interesu.

Właśnie na zasadzie tych wyliczeń rozróżniamy koszty stałe i zmienne.

Koszty stałe

Koszty stałe nie zmieniają się i nie wpływa na nie przychód, który osiągasz. Są one o tej samej wartości, gdy zarobisz okrągłe zero i gdy zarobisz miliony.

Przykłady:

- Czynsz za lokal.
- Energia.

Rodzaje kosztów w hotelarstwie

Koszty zmienne

Podczas monitorowania kosztów z pewnością zwrócisz uwagę, że koszty zmienne nie są adekwatne do samego wzrostu ceny ADR oraz do średniej przychodów i ich spadków czy wzrostów. Natomiast powinny być one mniej więcej podobnie liniowo do tych związanych ze sprzedażą.

Przykłady:

- Food Cost za np. śniadania,
- Zużycie środków czystości.
- Koszt prania pościeli i ręczników.
- Koszty sprzątania pokoi.
- Media.
- Prowizje kart.
- Zużycie minibarów.
- Prowizje z kanałów sprzedaży.
- Zużycie środków biurowych, tonerów, itp.

Koszty mieszane

Łączą one w sobie pewne cechy kosztów zmiennych i stałych.

Przykłady:

- Wynagrodzenia lub prowizje; do pewnego momentu są kosztem stałym, jednak w zależności od spadków lub wzrostów sprzedaży będą się znacząco wahać.

Jak zmniejszyć koszty stałe

Przykłady z życia wzięte

Podam Ci teraz kilka przykładów, jak udało mi się zmniejszyć koszty stałe w jednym z 3 gwiazdkowych obiektów w mieście.

✔ **Po założeniu perlatorów we wszystkich kranach w obiekcie i ustawieniu ich na niski strumień**, koszty zużycia wody zwróciły mi się w przeciągu pierwszego miesiąca. W kolejnych natomiast obserwowałam spadki w okolicach 15%.

✔ **Ustawienie sterownika na piecach głównych w kotłowniach obiektów i zautomatyzowanie sterowania temperatury** w całym budynku, spowodowało zmniejszenie wartości faktur za gaz.

✔ **Ustawienie czujek światła na korytarzach** w ogromnym stopniu zmniejszyło rachunki za energię

✔ **Zamontowanie czytników kart - wyłączanie oświetlenia w hotelu przy wyjściu klienta lub samowyłączanie się światła**. Często nie zdajemy sobie sprawy, że goście hotelowi, wychodząc z pokoju, nie przejmują się, czy zgasili światło lub wyłączyli klimatyzację. Zamontowanie czujników na karty powoduje odcięcie energii w pokoju. Masz wtedy pewność, że nie ponosisz zbędnych kosztów.

Zdaję sobie sprawę, że inwestowanie w tym momencie jest ciężkie i skomplikowane, jednak zwróć też uwagę jak bardzo pewne automatyzacje lub rozwiązania mogą długoterminowo wpłynąć na koszty stałe.

Dział housekeepingu

Kontrola, kontrola i jeszcze raz monitoring

Dział Housekeepingu jest działem obejmującym bardzo szeroką gamę kosztów, które musisz ponieść.

Może wypiszmy sobie na początek, jakie koszty wiążą się z bezpośrednią obsługą pokoi:

- Środki czystości
- Kosmetyki
- Pranie bielizny hotelowej
- Kontrola minibarów

Już na samym początku dostrzeżesz, jak ogromnym wyzwaniem jest zarządzanie magazynami środków czystości oraz środków kosmetycznych.

Sama pracowałam w sieci hoteli i prowadziłam monitoring magazynów w kilku hotelach. Powiem otwarcie - **wszelkie roszady w środkach czystości i uzupełnianie magazynów miały ogromy wpływ na zamówienia i zamykanie się kosztów w danym miesiącu.**

Dział housekeepingu

Zarządzanie magazynami

Monitorowanie zużycia materiałów jest szalenie istotne. **Nie bój się też konfrontacji z zespołem sprzątającym**. Panie pokojowe dokładnie wiedzą, jakie środki działają. Dobrze, aby wdrożenie zmiany środków czystości było z nimi konsultowane.

Osobnym tematem jest **dobranie odpowiedniej chemii** i zwrócenie uwagi, czy rozcieńczane produkty dają podobne efekty, jak te dotychczasowe stosowane. Jak wiesz, czystość pomieszczeń oraz toalet jest obecnie czynnikiem priorytetowym.

Wracając do monitorowania zużycia środków czystości. **Twój zespół sprzątający powinien zaznaczać, ile środków schodzi z magazynów, jakie ilości są wydawane do pokoi, itd**.

Pamiętaj również o uzupełnianiu ewidencji przez samą recepcje, która także zarządza wydawaniem środków czystości podczas popołudnia czy wieczoru na życzenie gościa.

Negocjujemy!

Przejdźmy teraz do monitorowania zużycia i porównywania go z fakturami kosztowymi, a także z cenami samych środków i konkurencji. Zawsze uważałam, że **umowa, która podpisywana jest z firmą dostawczą na początku, nie jest paktem na wieczność**.

Dział housekeepingu

Tutaj również nie bój się renegocjować warunków, **kiedy zużycie środków jest wysokie**, albo gdy widzisz, że **konkurencja dystrybutora obniżyła ceny**. Sprawdzaj też dokładnie same zamówienia składane przez zespół sprzątający i weryfikuj je z obecnymi stanami magazynowymi.

Kosmetyki rozcieńczane

Dużą oszczędnością zapewniają także kosmetyki rozcieńczane, które dział housekeepingu pobiera z dozowników. Dozowniki montowane są w magazynach lub pomieszczeniach do tego przeznaczonych. Mają walory czyszczące zbliżone do standardowych kosmetyków, jednak **górują możliwością dozowania oraz tempem zużycia.**

Do zakupu chemii wykorzystuj tylko firmy do tego przeznaczone - **kupując kosmetyki w marketach, nigdy nie uzyskasz takich przeliczników oszczędności**. Przykładowo, jeden dwulitrowy worek pozwala na przygotowanie 800 butelek wielokrotnego użytku ze spryskiwaczem.

A co z papierem toaletowym?

Pozostaje kwestia papieru toaletowego. **Ja zawsze miałam dwie firmy** - jedną do środków czystości, druga do zamówień worków na śmieci, samego papieru toaletowego, itp. **Tutaj przeliczenie na rolki jest niezmiernie znaczące**. Szukaj dobrych rozwiązań i kontroluj zużycie, a także wahania cen.

Dział housekeepingu

Kontrola środków kosmetycznych

Środki kosmetyczne - temat niby podobny, a jednak zgoła odmienny.

Kontrola magazynów jest konieczna. Najpierw **zastanów się, czy nie postawić na kosmetyki pojedyncze** - wiesz, małe saszetki żeli, kremów, wacików, balsamów, mydełek. Na to rozwiązanie, przynajmniej z moich doświadczeń już jako turystka, korzystają hotele o wyższym standardzie.

Musisz jednak pamiętać, że wybierając kosmetyki jednorazowe, **te tańsze będą słabszej jakości** i nie zawsze będą pozytywnie mówić o standardzie.

Przy cięciu samych kosztów warto zastanowić się, czy poprawnym rozwiązaniem nie będzie jednak iść także w **rozwiązania dozujące**. Przede wszystkim zyskujesz nieco kontroli nad sposobem dozowania przez gościa. Nie wylewa on całej fiolki za jednym razem - stosuje dwie dozy.

Drugi aspekt to wygląd i doczyszczenie pojemnika dozującego - cały czas podkreślam, że to drobne, ale znaczące elementy - musi być czysto 😊 Firmy kosmetyczne prześcigają się w wyglądzie dozowników - nowoczesnych, świetnie wyglądających i łatwych w wymianie.

Same kosmetyki dozujące są wysokiej jakości. Tutaj, jeśli z racji pandemii chcesz poszukać oszczędności, przeanalizuj zużycie kosmetyków i sprawdź, co oferuje rynek lokalny lub krajowy.

Dział housekeepingu

Bielizna hotelowa

Okej, idziemy dalej. Bielizna hotelowa, a więc ręczniki i pościel. Ach, ile rodzajów pościeli, tyle sposobów ich wymiany w obiektach. Zawsze jestem zdania, że tylko dokładne monitorowanie pewnych czynników pozwala dobrać odpowiedni parametr i wybrać prawidłową opcję dla siebie.

Sama wymiana ręczników przy gościu ma znaczenie, wpływa na częstotliwość prania, ilość wysyłanej do prania pościeli itd.

Dzięki tak zwanej „metodzie Eco", możesz ograniczyć znacząco koszty z pralni. W ramach tej metody pranie robimy wtedy, gdy klient zostawi pranie na ziemi. Warto podobnie zrobić z pościelą - określ politykę wymiany przy dłuższych pobytach (jak często i czy wogóle jest ona zmieniana).

Jeszcze jeden tip - **sprawdź sobie wyrywkowo, ile pościeli dzienne jest wysyłanej do pralni z wymian przy gościu oraz jakie to generuje koszty**. Bądźmy świadomi 😊

Dział housekeepingu

Zużycie pościeli

Warto także podkreślić, że pościel ulega samozniszczeniu lub uszkodzeniu. Sterylizacja lub maglowanie powoduje uszczerbki. Monitoruj i bilansuj zużycie pościeli. **Koniecznie obserwuj stan pościeli po powrocie z pralni**.

Wyobraź sobie, że duży wpływ na zużycie pościeli często mają same pralnie! W takim przypadku warto podjąć negocjacje z nowymi partnerami lub wynegocjować stawki w oparciu o to, ile pościeli „ginie" w drodze do pralni i z powrotem. Jest to szczególnie ważne wtedy, kiedy korzystasz z pralni zewnętrznych, obsługujących kilkanaście lub kilkadziesiąt hoteli.

Kilka porad na koniec

Segregacja odpadów ma wpływ na ilość pojemników odpadów zmieszanych i rachunki z Urzędu Miasta - segregujmy!

Pozostała jeszcze kwestia minibarów. Tutaj także kontroluj stan zużycia, Ważne jest również monitorowanie tego, co masz w tych minibarach, jakie ustawiono ceny i jak często musisz dokonywać dostaw.

Na miły koniec tego rozdziału podrzucam Ci jeszcze niesamowicie ważną poradę. Zapraszam na kolejną stronę 😊

Dział housekeepingu

Czas sprzątania pokoju ma znaczenie

Pilnuj dokładnego czasu sprzątania na pokój – **czasami 10-minutowe opóźnienia w sprzątaniu generują w miesiącu zdecydowanie większe koszty**.

Przykład:

Przy **5 pokojach dziennie** pokojowa w trzygwiazdkowym pokoju sprząta je **20 minut**. Przy gościu **15 minut**.

Wydłużenie czasu sprzątania do **30 minut** (czyli tylko o 10 minut) powoduje, że przy przepracowanych **20 dniach** w miesiącu mamy

5 pokoi x 20 dni x 10 min / 60 min = 17 godzin więcej w miesiącu!

Pomnóż to przez stawkę pokojowej i zobacz, ile straciłeś.

Polecam też takie wyliczenia do planowania czasu pracy i ilości personelu w hotelu.

Możesz mieć **dwie panie na etacie** i np. **dwie na zlecenie** i dopasowywać je w zależności od obłożenia.

Dział recepcji

Jakie masz pole manewru?

Dział recepcji powinniśmy podzielić na **procesy związane z automatyzacją działań i funkcjonowania recepcji oraz na aspekty zużycia materiałów biurowych**.

W tym e-booku skupię się na zautomatyzowaniu pewnych procesów. Cóż, zużycie materiałów biurowych jest ciężkie w ograniczeniu i polega - jak w całym asortymencie - na **znalezieniu firmy, która będzie Twoim dostawcą z wynegocjowanymi stawkami**.

Oczywiście istnieje możliwość całkowitego zautomatyzowania recepcji, tak aby ograniczyć zmiany np. nocne. **Jeśli chcesz poznać nasze najnowsze rozwiązania w tej dziedzinie, zapraszam Cię TUTAJ**.

Różne oblicza automatyzacji

Dla apartamentów lub obiektów, które w swoim standardzie nie muszą zapewniać obsługi całodobowej, **doradzałabym rozwiązania ograniczające mocno zmiany nocne**.

Dzięki automatycznemu zarządzaniu rezerwacjami z portali internetowych, automatycznej wysyłce SMSów oraz dobraniu odpowiednich zamków w budynku, **jesteś w stanie wysłać do klienta SMS z kodem oraz maila z instrukcją jak dostać się do pokoju**.

Dział recepcji

Obiekty, które w swoim standardzie powinny mieć recepcję całodobową, **mogą na zmianie nocnej umieścić boya hotelowego lub pracowników niższych rangą, którzy mają mniejsze stawki godzinowe.**

Uważaj, gdzie oszczędzasz

Patrząc na koszty recepcji, zwróć uwagę na ceny systemów operacyjnych i rezerwacyjnych, z których korzystasz. **Zobacz, jakie dają możliwości, ale także jakie generują koszty obsługi, utrzymania i pomocy technicznej**.

Podam może przykład, jak w **ZŁY sposób** oszczędzić na systemie, generując koszty w zupełnie innej sferze. Musisz patrzeć globalnie.

Przykładowo, wybierając darmowy lub tani system PMS, bez możliwości dostosowania funkcji do Twojego obiektu:

✕ **Tracisz mnóstwo czasu na obsługę rezerwacji** i monitorowanie procesów, co zwiększa ryzyko overbookingu.

✕ **Poruszasz się po omacku z powodu niemożności generowania raportów** przychodowych, źródeł rezerwacji. W ten sposób nie jesteś w stanie przewidzieć i prognozować sprzedaży.

✕ **Generujesz dodatkowe koszty, ponieważ nie możesz zautomatyzować obsługi rezerwacji internetowych**, generowania linków płatniczych, czy kodów do zamków - przez co konieczne jest utrzymanie całodobowej recepcji.

Dział recepcji

Słówko o prowizjach

Długo zastanawiałam się, czy w tym miejscu powinnam poruszać temat prowizji u partnerów oraz samego silnika rezerwacyjnego na stronie. Są to koszty, o których hotelarze często zapominają.

Jedna ze znaczących prowizji zależy od tego, skąd mamy silnik rezerwacyjny na stronie - jego wybór powinien być przemyślany. Sprzedając bezpośrednio przez stronę internetowa, szkoda oddawać pośrednikowi część prowizji za każdą rezerwację.

Teraz, w czasach pandemii, kiedy ruch krajowy jest znacznie większy w porównaniu do zagranicznego, **zdecydowanie więcej rezerwacji spada bezpośrednio przez stronę hotelu**.

Oddając około **10%** z każdej rezerwacji o średniej cenie **250 zł**, przy **10 rezerwacjach** oddajemy **250 zł** do pośrednika.

Zmniejszając prowizję do **3%**, około **175 zł** zostaje nam w kieszeni.

Recepcyjne podsumowanie

Podsumowując, gdy poszukujesz oszczędności w recepcji:

- Przyjrzyj się się prowizjom,
- Wynegocjuj lepsze stawki za obiekty biurowe,
- Wykorzystaj pełen potencjał swojego systemu hotelowego,
- Umiejętnie ogranicz zmiany recepcyjne.

Dział techniczny

Dział techniczny a koszty zmienne

Za utrzymanie kondycji i sprawności obiektu odpowiada Dział Techniczny. Może się on objawiać w osobie konserwatora, boya hotelowego lub innej wyznaczonej do tego osoby. Dział techniczny generuje koszty zmienne. Są one ściśle związane z obłożeniem hotelu. **Im wyższe obłożenie, tym wyższe zużycie pomieszczeń lub urządzeń**.

Chciałabym tu tylko kolejny raz podkreślić, że szalenie ważny jest pogląd na plany i koszty obiektu oraz **znalezienie firm dostawczych, z którymi będziemy mieć wynegocjowane stawki**.

Baterie do pilotów, żarówki, farby, itd. - **warto negocjować i szukać dobrych ofert**.

Ważne jest też **obserwowanie częstotliwości wymiany poszczególnego zużywanego asortymentu** (np. żarówek) i wymianę na takie, które są bardziej energooszczędne.

Do działu technicznego dodałabym także cały aspekt serwisowania sprzętu - klimatyzacji, wentylacji, piecy.

Obiekty działające cały czas powinny mieć podpisane stałe umowy z serwisantami.

W razie awarii możliwa jest wtedy **negocjacja samych cen lub rozłożenie płatności na raty**.

Outsourcing

Miecz obosieczny

Popularny przy redukcji kosztów w hotelarstwie jest outsourcing, czyli **wykorzystanie usług firmy zewnętrznej do realizacji pewnych zadań w obiekcie**. Dotyczy to przeważnie zespołu sprzątającego oraz gastronomii. Może także obejmować usługi prania lub np. usług ochroniarskich czy informatycznych.

To prawda - wynajem sił pracowniczych na godziny jest bardzo opłacalny.

Chcę jednak, abyś poznał(a) obie strony medalu. Poniżej spisałam dla Ciebie przemyślenia, na bazie moich osobistych doświadczeń z outsourcingiem w hotelu.

Korzyści

✔ **Zdecydowana redukcja kosztów** – odchodzą koszty pracownicze, utrzymanie pracowników, podatki. Określamy jedynie stawkę godzinową i ilości godzin w tygodniu lub stawkę za pokój.

✔ **Możesz zdecydować się na firmę HR, która wynajmuje swoich pracowników**. Mogą to być również firmy sprzątające, posiadające własny personel sprzątający. Różnica polega na tym, że w pierwszym wypadku odpowiadamy za szkolenia i wdrożenia takich osób. W drugim zaś personel powinien być już przeszkolony ze standardów używania środków czystości i usług sprzątania. Stawki są tu jednak dużo wyższe.

Outsourcing

Jeśli chodzi o catering, tutaj podobnie wynajmujesz personel obsługujący lub całe produkty na śniadania + personel. Odpada Ci całe gospodarowanie magazynami oraz personelem i zarządzanie zmianami.

✔ **Ograniczasz ilość dostawców i potrzebę zarządzania magazynami** - często gęsto firmy sprzątające zapewniają swój sprzęt sprzątający oraz środki czystości. Ponownie odpadają więc sprawy związane z negocjowaniem stawek za środki czystości i nadzorowanie całych dostaw.

To chyba na tyle plusów. **Pomimo tego, że brzmi to kusząco, nie uważam outsourcingu za najlepszy pomysł na cięcie budżetu w hotelarstwie**.

Z przerzuceniem pewnych usług na partnerów czy kontrahentów wiąże się pewien „drobny" problem, a mianowicie zarządzanie jakością.

Jak wiesz, JAKOŚĆ JEST NAJWAŻNIEJSZA. To za nią płacą Twoi goście. I właśnie na to musisz zwrócić SZCZEGÓLNA UWAGĘ PRZY DOBORZE FIRMY OUTSOURCINGOWEJ!

Outsourcing

Wady

❌**Ogromny spadek jakości i to widać na każdym kroku** – w pralniach itd. Najmocniej cierpi na tym dział sprzątający oraz gastronomia.

Korzystając z usług firm zewnętrznych, **musisz liczyć się z narzutem, który te firmy muszą nałożyć**. To Ty płacisz, więc cięcia u nich idą na ilości i jakości.

❌ **Sama kwestia personelu** – wiadomo, koszty pracownicze, utrzymanie zespołu, manewrowanie czasem sprzątania jest tutaj zdecydowanie prostsze. ALE! **Nie Ty jesteś bezpośrednim pracodawcą pokojowych. Często to nie Ty odpowiadasz za ich przeszkolenie, ani za ich rotację!**

Nie ma nic bardziej pożądanego w hotelarstwie jak stała ekipa sprzątająca i brak rotacji – szybko i czysto 😊

Powiem otwarcie, **korzystałam z wielu polskich dużych i małych firm i zawsze byłam rozczarowana jakością**, a do tego niepotrzebnie marnowałam czas na dopilnowywanie ciągle zmieniającego się personelu.

E-book stworzony przez Julię Armatys - członkini zespołu KWHotel

KWHotel

Hospitality made simple

ODWIEDŹ NAS W INTERNECIE

POLUB NAS NA FACEBOOKU

UMÓW SIĘ NA PREZENTACJĘ

+48 12 333 78 78

sales@kwhotel.pl