

АВТОМАТИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ, ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ОТЕЛЯ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Современные тенденции в сфере гостеприимства и усиливающаяся конкуренция демонстрируют необходимость обеспечения оперативности и точности работы персонала и гостиничного комплекса в целом. Это, в свою очередь, является веской причиной для внедрения инноваций и повышения материально-технической оснащённости всех гостиничных служб. Для Беларуси эта проблема особенно актуальна, так как многие государственные отели даже высокого уровня, заботясь об экономии средств, отказывают себе в приобретении новейшего оборудования.

Автоматизация службы бронирования, приема и размещения в отелях должна обеспечить прежде всего удобство гостей. Время при оформлении проживания и заказе услуг везде и всегда должно минимизироваться. Нельзя допускать создания очередей где бы то ни было, и если даже в отель сразу заезжает большая группа гостей, время пребывания их в холле, где производится заселение, должно быть ограничено минутами. В общем формальности не должны превышать для физических лиц 8 минут, для группы до 30 человек — 15 минут, а для группы от 30 до 100 человек — 40 минут.

Для решения данной проблемы в первую очередь устанавливается многофункциональная автоматизированная система управления отелем (Property Management System — PMS). Однако наличие одной только PMS не является залогом высококлассного предоставления услуг.

К оборудованию и технологиям, способным оптимизировать действия сотрудника при заселении и выселении гостя, помочь избежать связанных с этим конфликтов, а также высвободить часть трудовых ресурсов за счет сокращения выполняемых операций для более эффективного их использования, можно отнести:

1. POS-терминалы с возможностью преавторизации банковской карты, которые позволяют не задерживать гостя при регистрации и выселении для взимания оплаты за проживание, так как вся необходимая сумма будет заранее блокироваться и сниматься дистанционно уже по факту выезда гостя. Данная технология обеспечит полную и своевременную оплату гостем всех заказанных услуг, позволит взимать штрафы при нарушении гостем правил проживания или бронирования.

2. Мобильный считыватель документов «Регула», который позволит автоматически считывать и проверять подлинность паспортов, ID-карт, водительских удостоверений, виз и иных документов. В усло-

виях белорусского законодательства, предписывающего максимально полно заполнять профайл гостя в соответствии с паспортными данными, эта автоматическая система может значительно сократить время заселения.

3. Модуль онлайн-бронирования Channel Manager, который упрощает работу отеля со всеми электронными каналами продаж. При наличии данного модуля не надо заходить в каждую систему бронирования и корректировать доступность и стоимость номеров, так как все происходит автоматически. Существует один личный кабинет, управляющий всеми каналами интернет-продаж. При его применении можно избежать перебронирований, поиск самих броней упрощается, и персоналу нет нужды обрабатывать каждую бронь из онлайн-ресурсов вручную.

Таким образом, за счет полной и продуманной автоматизации службы бронирования, приема и размещения достигаются следующие цели: формирование конкурентного преимущества; повышение производительности и социально-экономической эффективности работы персонала; максимальное использование имеющихся ресурсов гостиницы.

Литература

1. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учеб. пособие ; стандарт третьего поколения / А. Э. Саак, М. В. Якименко. — СПб. : Питер, 2012. — 432 с.

К.Ю. Малеева

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель П.А. Литвинов

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА С ОРИЕНТАЦИЕЙ НА ЦЕЛЕВОГО ПОТРЕБИТЕЛЯ

В целях развития въездного туризма в Республике Беларусь за последние годы разработано и принято 13 нормативных правовых документов, основным из которых является Государственная программа развития туризма в Республике Беларусь на 2016–2020 годы. Цели Государственной программы — формирование и развитие современного конкурентоспособного туристического комплекса. Для их достижения необходимо знать своего потребителя.

Необходимо отметить, что за последние годы Беларусь неоднократно принимала спортивные события международного масштаба, ярчайшим из которых является чемпионат мира по хоккею с шайбой в 2014 г. Также в 2016 г. Минск признан одним из самых спортивных городов на планете. Свой рейтинг информагентство Sportcol опубликовало на Всемирной туристической выставке. Наша столица заняла 19-е место