

## 26. ОСОБЛИВОСТІ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ

І. Березовська

Ю.А. Мирошник

*Національний університет харчових технологій*

Вперше поняття «Комп'ютерна Система Бронювання» (КСБ) з'явилося в Європі і США в 60-х роках. У ті роки цивільна авіація перебувала на етапі активного розвитку. «Телефонна» технологія бронювання місць туристичними агентами і «паперова» технологія управління заповнюваністю рейсів авіакомпаніями перестали справлятися з обслуговуванням зростаючого пасажиропотоку, що й призвело до необхідності автоматизації такого роду діяльності.

Перші КСБ було створено окремими авіакомпаніями і призначалися виключно для обслуговування потреб власних туристичних агенств. Згодом відбулося об'єднання зусиль авіакомпаній у розробці та просуванні КСБ на ринку. Результатом цієї інтеграції стало виникнення чотирьох так званих глобальних систем резервування (Global Distribution System - GDS): Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan. Разом ці системи нараховують приблизно 500 тисяч терміналів, встановлених в тур агентствах по всьому світу.

Згідно використовуваної в КСБ термінології, компанія - постачальник тур послуг іменується «провайдером». Представлення готелю на будь-яких GDS включає в себе наступні позиції: загальний опис, опис номерного фонду, опис тарифів, ціни, інформацію про наявність місць.

Загальний опис визначає можливості готелю як об'єкта розміщення й містить адресу, місце розташування, рік будівництва та рік останньої реконструкції будинку, дані про інфраструктуру і т.п. Сюди ж відносяться відомості про найближчі визначні пам'ятки. В описі номерного фонду вказуються типи і класи номерів, наводиться їх докладний опис і місткість. Під місткістю розуміється кількість обслуговуваних осіб, що може бути розміщено у номері на штатних і додаткових ліжках. Саме на підставі характеристик місткості визначається можливість розміщення кількох людей в одному готельному номері.

Тарифний план - це набір правил придбання готельних послуг, відмови від них, а тариф - це ціна за номер на добу. Попереднє бронювання можливе за наявності номера кредитної картки в якості гарантії. При скасуванні раніше зробленого бронювання менш ніж за 24 години до заїзду або у разі не заїзду з клієнта стягується штраф у розмірі вартості проживання за добу.

За аналогією з авіаперевезеннями в готелях існує повний тариф, званий Rack Rate, або інакше - «стандартний тариф», та система спеціальних тарифів. Rack Rate має найменші обмеження на використання готельних послуг. Ціни на проживання за стандартним тарифом є найвищими. Спеціальні тарифи є більш привабливішими для клієнтів за рахунок більш низької ціни на проживання, проте, існують обмеження на їх застосування. Наприклад, для застосування тарифу вихідного дня необхідно заїхати в п'ятницю або суботу і виїхати не пізніше понеділка. Найбільш часто використовуваними в КСБ тарифами (крім стандартного) є: корпоративний тариф, тариф вихідного дня, тариф для військовослужбовців.

Оплата проживання за тарифом можлива як у готелі в момент заїзду, так і попередньо до заїзду. Передоплата може здійснюватися банківським переказом

або по кредитній карті. Якщо оплата планується здійснюватися в готелі, то в якості гарантії заїзду використовується система передплати в розмірі вартості використання готельного номеру за добу.

Описані вище комп'ютерні системи бронювання є основними на сьогоднішній день, але ситуація на цьому ринку міняється щодня. КСБ постійно вдосконалюються, все робиться для того, щоб полегшити роботу з цими системами, а також прискорити роботу в них.