

28. Інноваційні технології бронювання та реєстрації в підприємстві готельного господарства

Ірина Пархомець, Юлія Фурманова

Національний університет харчових технологій

Вступ. Вплинути на кількість продажів номерів та інших послуг в готелі, покращити їх якість, максимально підвищити ефективність роботи можливо шляхом застосування систем бронювання і резервування в діяльності підприємств готельного господарства. Готельні системи дозволяють автоматизувати всі етапи обслуговування гостя, а також основні бізнес-процеси - від роботи покоївок до організації звітності на підприємстві. Крім того, вони забезпечують управління всіма послугами та системами готелю, доступними в номері.

Матеріали і методи. Для визначення основних конструктивних відмінностей у функціонуванні системи бронювання і реєстрації Fidelio V8 був проведений порівняльний аналіз її з іншими автоматизованими системами управління готелем, що представлені на вітчизняному ринку - Libra Hospitality, Epitome PMS, SERVIO Hotel, OPERA Enterprise Solution та KEI-Hotel.

Результати. Системи управління готелями (HMS - Hotel Management Systems) відносяться до класу особливого програмного забезпечення, який називається PMS (Property Management Systems - системи управління об'єктами нерухомості).

Всі HMS — системи управління готелями мають більш-менш схожу структуру, що складається з модулів служби реєстрації та обслуговування гостей (Front Office), модулів служби обліку та управління (Back Office) та інтерфейсів до зовнішніх систем.

Fidelio V8 - це нова, що не має аналогів на ринку, система управління готелем, яка дає змогу вирішувати задачі від продажу, бронювання, прийому та розміщення гостей, організації конференцій та бенкетів і управління зв'язками з клієнтами до надання повних даних для фінансового контролю та управлінського обліку діяльності підприємства. Дана система оформлює звіти і вихідні форми. Система Fidelio позиціонується як рішення для всіх типів готелів: мережових і незалежних, заміських клубів, мотелів і бізнес-готелів.

Новий розширений модуль Fidelio V8 Управління зв'язками з клієнтами (CRM) дозволить мати повну картину всіх побажань і переваг гостей, і, відповідно,

працюватиме найвищий рівень сервісу. У Fidelio V8 усі дані про клієнтів поєднуються в профайли, великою перевагою є те, що система дозволяє не видаляти їх, а робити профайли неактивними в разі потреби, при цьому вони можуть бути відновлені в будь-який момент.

Однією з основних статей доходів готелю є діяльність відділу організації конференцій і бенкетів. Саме тому модуль Організації Конференцій і Бенкетів є одним з основних ланок комплексної системи Fidelio V8.

У Fidelio V8 доступний весь необхідний набір касирських функцій, включаючи спеціальні гостьові функції, такі як депозитування, управління валютами, платежами та виставленням рахунків.

У Fidelio V8 функції управління номерами були значно розширені, і тепер можна не тільки виконувати всі операції, пов'язані з прибиранням і статусом номерів, але також записувати і зберігати інформацію з усіх дій з кожним окремим номером. До особливостей цього модуля можна віднести: контроль за статусом номера та його зміна через інтерфейс з телефонною системою, пошук номера по його статусу тощо.

Готель не припиняє своєї діяльності навіть уночі. Тепер в Fidelio V8 для проведення нічного аудиту користувачі не повинні виходити з системи, вона продовжує функціонувати у звичному режимі.

Fidelio V8 дозволяє інтеграцію з найбагатшим набором використовуваних в готелі систем: ресторанного, замкового, телекомунікаційного, платного телебачення, автоматичних міні-барів, авторизації кредитних карт та енергозбереження.

Fidelio V8 може взаємодіяти з різними третіми системами. Також не можна забувати про те, що система Fidelio є складовою частиною глобальних комп'ютерних систем бронювання Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan. Всі готелі, представлені в Fidelio V8, автоматично завантажуються в ці глобальні комп'ютерні системи бронювання.

Висновки. Отже, впровадження інноваційних технологій бронювання та реєстрації є актуальним для будь-якого сучасного готелю, де зосереджується велика кількість людських потоків. Правильний вибір автоматизованої системи управління підвищує ефективність роботи готелю, допомагаючи мінімізувати витрати і максимізувати його прибуток, що і є метою будь-якого підприємства.

Отже, встановлюючи перспективну на сьогоднішній день систему автоматизації готелю Fidelio V8, керівництво підприємства готельного господарства зробить крок уперед, тим самим запобігаючи необхідності модернізувати дану систему в майбутньому, і матиме змогу забезпечити високий рівень обслуговування споживачів готельних послуг.

Література

1. В. Ткаченко. Гостиничные системы: функции и возможности // Сети & Бизнес. - 2011. № 2 (57).
2. Fidelio V8 [Електронний ресурс] // Офіційний сайт компанії Hospitality & Retail Systems. - Режим доступу: http://www.hrs.ru/prodsols/hotels/fidelio_8.php — Дата звернення: 06.02.2014