64. Розвиток інноваційних технологій готельних підприємств

Олена Чухіна, Ірина Антоненко
Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Інноваційні технології впливають на конкурентоздатність сучасного готелю. Використання програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому. Для швидкого і безпомилкового контролю операцій повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя на рецепції, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем управління.

Матеріали і методи. Інформаційною базою дослідження є сучасні наукові праці вчених з питань організації надання готельних послуг, управління автоматизованими системами управління. Під час дослідження була використана сукупність універсальних та специфічних методів дослідження, серед яких наступні: метод пізнання і викладу, метод аналізу та синтезу, метод порівняння, аналіз отриманої інформації.

Результати. Інформаційні технології, які використовуються в готельних підприємствах умовно можна поділити на [1]:

- організацію зв'язку через Internet;
- використання інформаційної інфраструктури для обладнання номерів;
- використання електронних систем бронювання.

Організація міжміського зв'язку через Internet. Вартість таких дзвінків значно нижче тарифів звичайного міжміського зв'язку – гості використовують той тариф, по якому готель купує час. Прибутку від міжміського зв'язку немає, але гостям приємно й вигідно дзвонити. Прибуток готелю забезпечують повторні приїзди клієнтів, оскільки такі тарифи виявляються одним з вирішальних факторів у виборі готелю.

Використання інформаційної інфраструктури для обладнання номерів включає індивідуально регульовані кондиціонери, телефони, високошвидкісний доступ в Інтернет, супутникове телебачення, а також необхідні сучасні засоби забезпечення безпеки, включаючи захист від пожеж.

Електронні системи бронювання (глобальні й альтернативні – GDS й ADS) зв'язують між собою покупців і постачальників готельного розміщення. Термінали GDS установлені в більш ніж 600 000 турагентств, послугами тисяч сайтів ADS щодня користуються мільйони клієнтів по всьому світу, які з мінімальними часовими витратами можуть забронювати готель у будь-якому місті.

Існує два основних напрямки надання послуг компаніями - посередниками:

- підключення готелю до Глобальних Систем Бронювання (Amadeus, Sabre,– Galileo, Worldspan);
- підключення до Альтернативного (Інтернет) Системам Бронювання– (Expedia, Orbitz, HRS, Travelocity, Hotels.com, Priceline та ін.

Провайдери можуть запропонувати єдине підключення до GDS/ADS, що гарантує передачу інформації про готель в усі системи бронювання. Дані, трансльовані по каналах електронної дистрибьюції, включають [2]:

- опис готелю (місце розташування, послуги, типи кімнат);
- тарифи і їх різні групи (rack, corporate, promotional і т.д.);
- кількість доступних для бронювання в режимі он-лайн номерів, що готель може самостійно регулювати залежно від свого завантаження;
- графічна інформація.– CRM – Consumer Relationship Management – керування взаєминами із клієнтом – програмне рішення, що реалізує принципи клієнтоорієнтованої роботи й припускає збір інформації про клієнтів, для чого використовуються різні канали (у першу чергу – дані на гостей, що зупинялися в готелі).

На підставі цих даних потенційним гостям по e-mail розсилаються персоніфіковані звернення про зміни тарифів, проведення різних заходів, нових видах послуг та ін., що може становити інтерес для гостя.

Висновки. У цілому можна затверджувати, що інноваційна діяльність у готельному бізнесі – це не тільки творчість, але також і логіка, пошук потреб клієнтів.