

## 21. ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ

*Ефимчик И. А., студент гр. 972301, Полоско Е. И., ассистент кафедры ЭИ*

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь*

*Ефремов А.А. – канд. эк. наук, доцент кафедры ЭИ*

**Аннотация.** В данной работе рассматриваются системы онлайн бронирования номеров в гостиницах. Установлено, что использование систем бронирования значительно улучшает качество и процесс обслуживания клиентов гостиничного бизнеса, а соответственно и прибыль гостиницы.

Развитие индустрии гостеприимства предполагает конкуренцию на рынке гостиничных услуг, поэтому опытные управляющие внедряют новые стандарты в управление гостиницами.

Эффективная работа службы приема и размещения в отеле невозможна без использования системы бронирования.

Системы онлайн бронирования подразделяются на 2 типа.

1. Системы GDS (глобальная дистрибьюторская система, англ. Global Distribution System, GDS) – глобальные системы бронирования, которые используют более 800 тысяч туристических организаций по всему миру. Подходят крупным отелям с большим спектром дополнительных услуг, сложной системой продаж и тарификацией.

2. IDS (Internet Distribution Systems – Интернет Системы Бронирования), еще известные как ADS (alternative Distribution System – альтернативные Системы Бронирования), к которым относят Booking, Expedia, HRS, Hotels.com и т.п. (более 350 систем по всему миру).

Заходя на любой из порталов IDS, клиент может самостоятельно выбрать нужную ему гостиницу и тип номера на определенные даты, забронировать размещение в режиме реального времени и получить моментальное подтверждение о бронировании на свой электронный ящик. На сегодняшний день существуют тысячи подобных сайтов, среди них: Booking.com, Ostrovok, Oktogo, Expedia.com, Orbitz.com, HRS.com, Travelocity.com, Hotels.com, Priceline.com, а также русскоязычный портал компании HOTA БЕНА – Hotels.ru

Гостиница, представляющая свой продукт в GDS или ADS, моментально получает доступ к миллионам потенциальных клиентов и более чем 800 000 турагентств по всему миру, существенно увеличивая также свою эффективность за счет снижения издержек[1].

Система управления гостиничным предприятием обязательно включает в себя модуль бронирования номеров. При этом в зависимости от размеров отеля нужно предусмотреть некоторые нюансы. Так, если заведение достаточно большое, система бронирования номеров в гостинице должна предоставлять возможность резервировать жильё не только в индивидуальном, но и в групповом порядке.

В первом случае речь идёт о заказе номера для одного человека или семьи. В большинстве случаев, заселение происходит на общих основаниях, кроме тех ситуаций, когда гость является постоянным клиентом и получает скидку. Важно, чтобы система управления отелем предоставляла сведения о снижении цены не только персоналу, но и постояльцу на этапе резервирования номера.

Система онлайн-бронирования гостиниц для групп отличается по своей структуре, поскольку речь идёт об обработке заказа повышенной сложности. В рамках одной заявки предстоит выполнить широкий набор требований разных лиц, а также учесть специфику оплаты услуг вашего отеля.

Подробная информация о гостинице, включающая описание номеров, типов цен и графические файлы, попадает на тысячи каналов дистрибуции. А значит, клиент из любого уголка мира в любой момент времени самостоятельно или с помощью турагента может выбрать и забронировать интересующий его вариант размещения. Централизованная Система Продаж (CRS) позволяет хранить всю информацию о наличии свободных номеров в отеле, ценах на них в одном месте – в так называемом электронном «личном кабинете» гостиницы. Именно отсюда отель может управлять продажами через все каналы, используя один простой и интуитивно понятный интерфейс.

Система онлайн-бронирования отелей включает в себя такие составляющие (мини-модули):

автоматическое определение статуса номера – необходимо для получения клиентом сведений о том, может ли он заселиться в интересующий его вариант на заданный период времени;

передача данных в глобальные системы бронирования в гостинице – если ваше заведение зарегистрировано в GDS, то изменение сведений должно происходить одновременно с оформлением заявки для исключения вероятности накладок;

тариф проживания – системы бронирования гостиниц должны предоставлять клиенту сведения о программах лояльности и специальных предложениях, особенно важно это при групповом резервировании, которое априори предполагает получение скидок;

создание печатных форм оплаты – клиент должен получить возможность оплатить услуги отельного комплекса удобным для него способом, несмотря на популяризацию онлайн-платежей, система управления гостиницей должна содержать мини-модуль для создания платёжки в бумажном виде;

поисковые фильтры – дадут возможность вашим потенциальным постояльцам в сжатые сроки самостоятельно найти номер, который устраивает по всем параметрам, системы автоматизации гостиницы снизят загруженность вашего персонала, увеличив простоту оформления заказа для клиента. [2]

Процесс бронирования состоит из следующих этапов:

- Заявки на бронирование;
- Определение номеров для бронирования;
- Регистрация заказа;
- Подтверждение бронирования;
- Составление отчета по бронированию.

Отмена бронирования. В случае изменения намерений потенциального клиента остановиться в отеле, он должен заранее сообщить об этом отдел бронирования. Отдел бронирования ликвидирует статус брони на номер (место) и предлагает его другому клиенту.

Все данные о клиентах хранятся в базе данных гостиницы. Хранение информации в базе данных гостиницы не только открывает возможности для создания программ лояльности, но, а также является важным инструментом в урегулировании спорных или конфликтных ситуаций, как с персоналом, так и с клиентами

Для улучшения качества обслуживания используется система позиционирования.

Система позиционирования может полностью изменить впечатление о сервисе гостиницы.

Использование навигации для отелей значительно упрощает процедуры регистрации и выселения, помогает пользователям управлять температурой и освещением в комнатах, открывает доступ ко многим услугам отеля. Смартфон пользователя превращается в ключ от номера и позволяет закрывать и открывать дверь при обнаружении мобильного устройства.

Большой плюс системы позиционирования (gps) – это интерактивная карта отеля с возможностью отслеживать заполняемость отдельных помещений (лаундж-зоны, кафе и др.). Она становится эффективным инструментом для навигации для отелей, который будет полезен как гостям заведения, так и сотрудникам.

При помощи интерактивной карты можно: прокладывать маршруты к номерам и другим помещениям в гостинице, быстро находить необходимые зоны (спа, ресторан, торговые лавки, конференц-залы и др.), создавать интерактивные туры по объекту, с предоставлением информации о функциях и конкретных удобствах гостиницы, отслеживать конкретное местоположение гостя, выявлять места его интересов и направлять рекламные предложения, предупреждать обслуживающий персонал о том, что постоялец отсутствует в номере, чтобы выполнить уборку[3].

Из года в год все больше туристических фирм и отдельных граждан используют системы бронирования гостиниц. Такие системы позволяют бронировать места в гостиницах всего мира, получать свежую информацию об условиях бронирования, ценах, скидках за минимальное время.

Обслуживание должно быть быстрым, ненавязчивым и качественным — это главные критерии, которыми руководствуется потенциальный гость при выборе гостиницы [2]. Гостиницы предлагают клиентам разнообразные способы предварительного заказа мест: по телефону, факсу, почте или через Интернет. Именно от того, как организованы внешние и внутренние коммуникации, как быстро поступает информация от клиента в гостиницу и сколько времени требуется на обработку заявки, зависит мнение гостя о гостинице в целом. Так как процесс обслуживания начинается с предварительного заказа мест, необходимо чтобы у клиента сложилось положительное мнение об организации работы службы бронирования.

Список использованных источников:

Регин В. В., Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.elma-bpm.ru/journal/analiz-biznes-processov/>. – Дата доступа: 10.03.2023

Системы бронирования гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bnovo.ru/hotel-reservation-systems/> – Дата доступа: 16.03.2023

*59-я Научная Конференция Аспирантов, Магистрантов и Студентов БГУИР, Минск, 2023*

Строгалева В. П., Толкачева И. О. Имитационное моделирование. – МТГУ им. Баумана, 2008. – с. 697 – 737.  
[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://simulation.su/uploads/files/default/2017-uch-posob-strogalev-tolkacheva.pdf> – Дата доступа: 26.03.2023