

## ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

А.С. Медвежонков, А.А. Прокопьев

В связи с бурным развитием Интернет-технологий становится все более актуальным вопрос о возможности интерактивного бронирования номеров гостиницы.

Понятие «онлайн-бронирование» номеров гостиницы в Интернете на текущий момент представлено двумя основными разновидностями: «полуавтоматический сервис», то есть такие сайты, где система бронирования выступает простым посредником между конечным пользователем (клиентом) и сотрудником гостиницы. В таких системах запрос клиента (чаще всего с помощью HTML-форм) передаётся оператору гостиницы, после чего оператор (чаще всего с помощью e-mail) отправляет клиенту результат обработки его запроса и, в случае недостаточного количества информации, посылает запрос на дополнительную информацию, которую клиент должен отослать опять-таки с помощью e-mail. В результате, несмотря на то, что производительность, скорость и надежность такого способа заказа номеров выше, чем, скажем, у бронирования по телефону, в письменном виде или физической встречи с сотрудником гостиницы, возможность чрезмерной переписки клиента и менеджера может значительно снизить эффективность системы.

Наряду с таким методом дистанционного бронирования существует другой подход к проблеме организации взаимодействия между клиентом и фирмой, предоставляющей услуги. Он заключается в использовании автоматизированного сервиса – бронирование в режиме реального времени, также называемое интерактивным бронированием. При использовании такого способа основная нагрузка переносится с гостиничных операторов на саму систему, при этом общая эффективность и надёжность повышается. Менеджеры гостиницы занимаются только общим контролем над операциями, проверкой достоверности вводимой информации и разрешением спорных случаев и возможных нарушений в работе системы. Как правило, для облегчения реализации подобных систем бронирования, гостиницы используют подключение к GDS (Global Distribution System) или ADS (Alternative Distribution System). GDS работают только с турагентствами и туроператорами, то есть их услугами обычно могут воспользоваться только гостиницы и туристические компании. ADS также осуществляют взаимодействие с частными лицами, то есть любой путешественник теоретически может использовать ADS для заказа отеля в любой точке мира (с учётом границ распространения используемой системы – могут включать как какой-либо регион, так и весь мир). Использование GDS и ADS имеет свои плюсы и минусы. К положительным моментам относятся уменьшение усилий на установку (после первоначального подключения основную работу выполняют сотрудники GDS/ADS), сравнительная отработанность действующих схем, причастность к глобальной

всемирно распространённой системе (как правило, базы данных таких систем включают в себя тысячи гостиниц). Однако негативные стороны также присутствуют. Среди них необходимость дополнительных расходов на оплату услуг GDS/ADS, невозможность клиента посмотреть информацию о предоставляемых гостиницах, наличие еще одного звена в цепочке «Конечный пользователь – Поставщик услуг». Некоторые гостиницы используют собственные системы бронирования, что в случае успешной реализации системы более предпочтительно, чем использование GDS/ADS.

В нашем проекте используется именно концепция интерактивного бронирования, то есть повторяющиеся операции, необходимые для регистрации брони, максимально автоматизированы. Основным принципом системы является удобство и простота в использовании для клиента. Интуитивно понятные наглядные элементы управления обеспечивают максимально эффективное использование ресурсов системы с минимальными затратами.

Проект будет объединять несколько гостиниц в единую сеть дистанционного бронирования. Структура проекта представляет собой трехзвенную архитектуру, в которой присутствуют оперативный, операционный и стратегический уровни. На оперативном уровне осуществляется взаимодействие с клиентом: возможность регистрации и авторизации, просмотра карты свободных/занятых номеров на определенный промежуток времени, отправка заявки на бронирование (в большинстве случаев обрабатываемую практически мгновенно, благодаря автоматизированной системе), возможность отмены ранее заказанной брони, просмотр открытых информационных ресурсов, возможность принимать участие в специальных программах для клиентов. Вместе с гостиничным номером клиент обладает возможностью заказать и оплатить дополнительные услуги (баня, сауна, массаж, боулинг, бильярд, лыжи, картинг и т.д.).

Операционный уровень состоит из элементов, используемых операторами гостиницы (менеджерами): возможность просмотра и редактирования списка клиентов, списка бронирования, возможность добавления новостей для своей гостиницы, возможность ответа на вопросы клиентов и разрешения спорных вопросов, возможность просмотра простейших выборок относительно деятельности клиентов в системе.

Стратегический уровень предназначен для топ-менеджмента и высшего руководства и выполняет наиболее значимую функцию в системе. В стратегическом уровне представлены элементы системы управления предприятием и взаимодействия с клиентами (ERP и CRM). Топ-менеджеры получают доступ к широкой аналитической информации относительно деятельности и активности клиентов, с вероятными

рекомендациями для стратегического развития предприятия на основе полученных эмпирических данных.

Отдельная группа пользователей системы – системные администраторы. Их задача заключается в поддержании работоспособности сайта, отслеживании и исправлении недоработок и добавлении новых функций. Также они могут просматривать, добавлять и редактировать остальных пользователей системы.

В базе данных хранится информация о количестве мест в гостиницах-участницах сети и информация о бронировании, на основе чего составляется карта (календарь) свободных/занятых номеров гостиницы, доступная всем пользователям. Зарегистрированные пользователи обладают возможностью заказать номер на время, когда он свободен. С использованием систем Интернет-перевода денег отпадает необходимость в использовании дополнительных систем, что наделяет клиентов возможностью провести все необходимые для бронирования операции не отходя от компьютера.

Использование системы дистанционного бронирования в гостиничном бизнесе значительно упрощает, убыстряет, повышает надежность, расширяет диапазон применения, увеличивает удобство использования и позволяет использовать многие недоступные при традиционной форме ведения бизнеса функции, что в целом сказывается положительным образом на эффективности и выгодности гостиничного бизнеса.

#### Список использованных источников и литературы

1. Иванов В.В. Гостиничный менеджмент/ В.В. Иванов, А.Б. Волов - М.: ИНФРА-М, 2007.
2. <http://www.prohotel.ru/>
3. <http://zabroniruy.com/2007/10/27/vysokie-texnologii-v-gostinichnom-biznese/>
4. <http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=4522>
5. <http://hotel-busines.ru/gds.php>
6. <http://www.rekonline.ru/gds/ids&gds.php>
7. <http://tales-travel.com/hotels.php>
8. <http://www.horeca.ru/news/market/5634/>
9. [http://www.hotels.su/newDes/document\\_148\\_GDS\\_and\\_ADS.html](http://www.hotels.su/newDes/document_148_GDS_and_ADS.html)