

УДК 640.41

О.Д. Стешенко, Є.О. Руделева

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова,  
Україна

## ОПТИМІЗАЦІЯ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ЯК МЕТОД ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

*Швидкий розвиток інформаційних технологій дозволяє оптимізувати та автоматизувати роботу структурних служб готельного підприємства та підвищити якість надання послуг. В рамках дослідження авторами запропоновано спосіб інтеграції он-лайн бронювань безпосередньо до системи управління готелями. Автори акцентують увагу на ефективності використання менеджера каналів бронювання та його безпосередній автоматизації процесу бронювання.*

**Ключові слова:** інтеграція, бронювання, TravelLine, менеджер, технології

### Постановка проблеми

Сучасне реформування сфери послуг вимагає вирішення багатьох задач у роботі готельного господарства. Зокрема, автоматизації ряду послуг, що можливе завдяки використанню інформаційних технологій. Одним із основних операційних підрозділів готелю є служба прийому та розміщення. До основних функцій даного підрозділу входять: бронювання та обробка інформації, підготовка номерного фонду, реєстрація заїзду та виїзд гостей або групи туристів, розрахунок гостя, надання інформації гостю та допомога у різноманітних ситуаціях [1]. В залежності від розміру готельного підприємства, структура підрозділу може налічувати лише чергового адміністратора або повний штат служби прийому та розміщення, який складається з портьє, касира, службовця із бронювання, адміністратора та ін. Також, потрібно пам'ятати, що основною задачею служби прийому та розміщення є робота з гостем, яка займає досить багато часу. Автоматизація інших функцій підрозділу, а саме бронюванню, надасть змогу службовцям раціонально використовувати робочий час та приділяти більше уваги гостю. Таким чином, оптимізація роботи служби прийому та розміщення визначає актуальність впровадження технології інтеграції он-лайн бронювань безпосередньо до системи управління готелем.

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Проблеми якості готельних послуг звертають увагу багатьох науковців і практиків, серед яких: Роглев Х.Й., Лук'янова Л.Г., Мунін Г.Б., Байлік С.І., Н.Кано, Б.Браймер, А.Крік та ін. Проведений аналіз дослідження і публікацій щодо підвищення якості

готельних послуг завдяки оптимізації роботи служби прийому та розміщення свідчить про актуальність обраної теми.

**Метою цієї статті** є впровадження нових інформаційних технологій для автоматизації процесу бронювання та, як наслідок, підвищення якості надання послуг готельних підприємств.

### Виклад основного матеріалу

В українській готельній індустрії на даному етапі гостро стоїть питання якості надання готельних послуг. За даними державної служби статистики України кількість іноземних туристів, які відвідали Україну у 2016 році склала на 7,3% більше ніж 2015 року [2]. Такі цифри спонукають готельні підприємства на пошук нових шляхів комунікації з туристами та підвищувати рівень якості наданих послуг.

Конкурентна боротьба між готельними підприємствами спонукає їх до пошуку насамперед нових інформаційних технологій. На даний момент кожен сучасний конкурентоспроможний готель використовує різноманітні комп'ютерні програми та спеціальне програмне забезпечення для автоматизації роботи. Системи управління готелями (HMS – Hotel Management System) – спеціальне програмне забезпечення для ефективного управління готелю та номерним фондом. Дане програмне забезпечення дозволяє автоматизувати такі процеси, як: бронювання (наявність вільних номерів, створення та відміна бронювання), реєстрація заїзду та виїзду (робота з «шахматкою»), розрахунок гостя, контроль роботи покоївок (формування задач по прибиранню на день/місяць), складання звітів та ін. Різноманіття систем управління готелями на ринку, дозволяє готельному підприємству обрати найефективніше програмне

забезпечення для управління готелем. Так, для великих та сіткових готельних підприємств пропонуються такі системи, як Opera та Fidelio. Такі програми, як ProHotel, Shelter, SmartLab, SuperHotel використовують переважно невеликі готельними підприємствами [3].

Жоден сучасний готель у наш час не уявляє своє існування без офіційного сайту. Це інструмент, який є обов'язковим для просування своїх послуг на ринку готельної індустрії. Відсутність офіційного сайту готельного підприємства сприймається в наш час, як показник низького рівня якості надаваних послуг готелю. Також, більшість сучасних готельних підприємств використовують платформи таких соціальних мереж, як Facebook та Instagram для просування своїх послуг. Користувачі, які звернули увагу на готель у соціальних мережах майже у більшості своїй відвідують офіційні сайти готелю.

Незважаючи на наявність офіційних сайтів з модулями бронювання та прямих контактів (телефон, електронна пошта, соціальні мережі), готельні підприємства приділяють велику увагу комп'ютерним системам бронювання. Такі лідери ринку глобальних систем бронювання (GDS), як Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan були створені насамперед для туристичних фірм, а не для безпосередніх користувачів та потенційних гостей саме готелю. Тому, зараз популярними платформами он-лайн бронювань для приватних осіб є альтернативні системи бронювання (ADS). Найбільш поширеними ADS у світі та Україні є Booking.com, Expedia.com, HRS, Agoda, Ostrobok.ru, Hotels24.ua, Ozon, Ctrip та ін.

Готельне підприємство отримує запити на бронювання послуг різноманітними шляхами. Це можуть бути прямі бронювання (офіційний сайт, телефон, електронна пошта, соціальні мережі), а також непрямі, за допомогою систем он-лайн бронювання. Ми спостерігаємо тенденцію високої підтримки соціальної активності за рахунок значного використання мережі Інтернет для бронювання готелів. Перевагою непрямих бронювань є гарантія. Так, коли приватна особа бронює номер, вона зобов'язана надати гарантію своєї платоспроможності у разі заїзду або оплати штрафу у випадку відміни бронювання. Перевагою прямих бронювань є те, що готельне підприємство не зобов'язане сплачувати комісію ADS.

Різнманіття каналів бронювання підвищує рівень продаж номерного фонду готельного підприємства, але й додає роботи службі прийому та розміщення, які повинні постійно фіксувати кількість вільних номерів та її синхронізацію в усіх каналах.

Для ефективної роботи готельного

підприємства та управління каналами продажу номерного фонду розроблено систему менеджера каналів бронювання. Дана система дозволяє готельному підприємству об'єднати усі канали бронювання. Менеджер каналів дозволяє ефективно організувати роботу з різноманітними ADS, модулем офіційного сайту та прямими продажами.

Переваги використання менеджера каналів:

- Синхронізація он-лайн каналів в єдиний екстрнет;

- Автоматичне управління он-лайн каналами;

- Контроль ефективності продаж;

- Безпека продаж в Інтернеті;

- Відсутність помилок персоналу, як наслідок відсутність овербукінгу;

- Розширення переліку он-лайн каналів.

Найвідоміший менеджер каналів на українському ринку зараз TravelLine (Chanel Manager). TravelLine – насамперед компанія, яка надає широкий спектр послуг для готельних підприємств. Для ефективного використання менеджера каналів TravelLine пропонується також підключити модуль TravelLine: готель.

Використання модулю TL:готель спрощує саму процедуру бронювання номерів з офіційного сайту. На початку бронювання потенційний гість отримує повну інформацію про номер безпосередньо у вікні бронювання, а саме опис номеру, вільні дати, доступні тарифи та способи оплати. Підтвердження бронювання гість отримує найзручніших для нього шляхом: за допомогою електронної пошти або sms-повідомлення. Для гостей цей модуль виглядає зручно та прозоро, як з персонального комп'ютера, так і зі смартфона. Також, модуль допомагає готельному підприємству у продажі додаткових послуг, які гість може обрати при бронювання або додати вже до існуючої броні: трансфер, додаткове харчування, абонемент на відвідування тренажерної зали, масаж та ін.

Квота номерів автоматично інтегрується з HMS та відображається в особистому кабінеті TrveLine. При бронюванні номеру з офіційного сайту, система за 3-7 секунд відображає бронювання в HMS та виключає номер зі списку вільних. Також, при прямому бронюванні та його обробці адміністратором в HMS, номер автоматично стає недоступним на офіційному сайті.

Комплекс послуг TL:Chanel Manager та TL:готель забезпечує повну автоматизацію процесу бронювання для персоналу служби прийому та розміщення. При підключенні даних програм до HMS, будь-які бронювання з он-лайн каналів та офіційного сайту автоматично інтегрується до HMS готелю (безпосередньо до «шах матки») з усіма даними, які було вказано гостем при оформленні бронювання, періодом його проживання, тарифом та

способом оплати. Адміністратор в свою чергу ознайомлюється з бронюванням та організовує підготовку номеру для заселення. Вручну обробляти бронювання з он-лайн каналу до «шахматки», закривати номери до продажу у всіх інших системах

та перевіряти квоту номерів на кожному з них не потрібно. Легкий алгоритм роботи менеджера каналів дає змогу автоматизувати для служби прийому та розміщення такий процес, як бронювання (рис. 1)

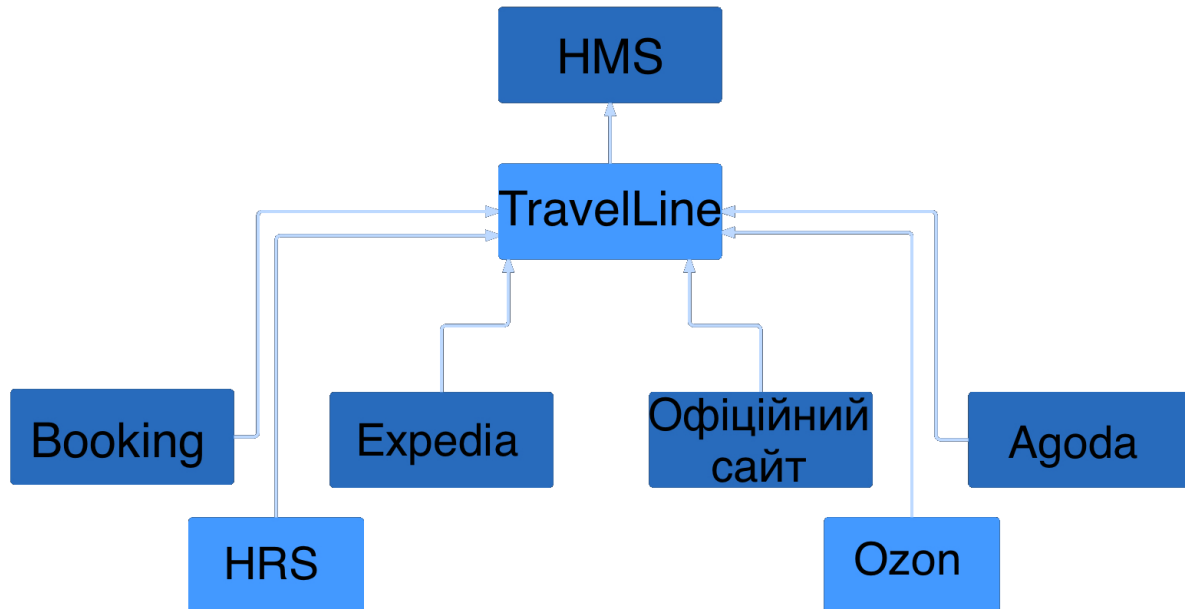


Рис. 1. Структура інтеграції бронювань до системи HMS

Слід пам'ятати, що будь-які інформаційні технології не є безкоштовними. Цінова політика TravelLine досить гнучка та лояльна. Компанія пропонує оплату модулю TL:готель оплату тільки комісію за реальне бронювання з офіційного сайту у розмірі 4-6%, а TL:Chanel Manager коштує приблизно 900 гривень на місяць. В свою чергу компанія надає технічну та експертну підтримку цілодобово, аудит офіційного сайту, аналітику та статистику бронювань. Кожне готельне підприємство має змогу розрахувати рентабельність інвестування у дану технологію, та TravelLine пропонує перший місяць використання безкоштовно [4].

### Висновки

Конкуренція на ринку готельних послуг змушує готелі шукати нові шляхи підвищення їх якості. Використання сучасних технологій на даному етапі є обов'язковим показником успішності готельного підприємства. В рамках дослідження авторами було запропоновано використання менеджера каналів бронювання та описано його переваги. Завдяки менеджеру каналів бронювання реально підвищити якість такого процесу, як бронювання як для гостя, так і для служби прийому та розміщення. Найголовнішою перевагою

менеджера каналів є зниження ймовірності овербукінгу шляхом уникнення людського фактору, тобто, помилок.

### Література

1. Лук'янов, В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Текст]: навч. посібник / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. – 2-ге вид. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 346с.
2. Державний комітет статистики України [Електронний ресурс] / Офіційний сайт. – Режим доступу: \www/ URL: <http://ukrstat.gov.ua>
3. Ткаченко, В. Гостиничные системы: функции и возможности [Текст] / Василий Ткаченко // Сети & Бизнес – 2011. - №2(57) – С.74-84
4. Офіційний сайт компанії TravelLine [Електронний ресурс]. – Режим доступу: \www/ URL: <http://travelline.ru>

### References

1. Lykhanov, V.O., & Munin G.B. (2012). Organization of hotel and restaurant service. *Condor Publishing House*, 346.
2. The State Statistics Committee of Ukraine (n.d.). *Official site*. Retrieved from: <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Tkachenko, V. (2011). Hotel system: function and opportunity. *Nets & Business*, 2(57), 74-84.
4. *Official site of TravelLine* (n.d.). Retrieved from: <http://www.travelline.ru>

**Рецензент:** доктор економічних наук професор Писаревський І.М., Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Україна

**Автор:** СТЕШЕНКО Олена Дамирівна  
кандидат технічних наук, доцент  
Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова  
E-mail – EDStesh@ukr.net  
ID ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-5117-0585>

**Автор:** РУДЕЛЕВА Єлізавета Олександрівна  
магістр зі спеціальності менеджмент готельного, курортного та туристського сервісу  
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова  
E-mail – rudeleva@icloud.com

## OPTIMIZING THE WORK OF FRONT DESK DEPARTMENT AS WAY TO INCREASING THE QUALITY OF HOTEL SERVICE

O. Steshenko, Y. Rudeleva

O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv, Ukraine

*The front desk department is one of the most important operating unit. According to this department's function are: reservation and processing information, preparing rooms, check-in and check-out registration of single guests or group of tourists, making billing, giving all necessary information to guests and helping. The front desk department can be consist of duty receptionist or it can be full unit consist of receptionist, cashier, reservation stuff and etc. But the most important function of unit is greeting guests and usually it takes a lot of time.*

*Nowadays, the fast development of information technologies allows to optimize and automate the work of hotel structural units and improve quality of provided services.*

*In the framework of study authors propose the way to integrate on-line reservations directly to the hotel management system. Authors emphasis attention on the efficiency of using booking channel manager and its direct automation of reservation process which helps the front desk department to save time.*

**Keywords:** integration, reservation, TravelLine, manager, technologies.