

ТЕМА 7. АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ І РЕЗЕРВУВАННЯ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

План теми:

1. Класифікація систем бронювання і резервування.
2. Характеристика і функціональні можливості вітчизняних і зарубіжних систем бронювання і резервування.
3. Система бронювання Amadeus. Система бронювання Galileo. Система бронювання Worldsplan. Система бронювання Sabre.
4. Міжнародні нормативно-правові акти з використанням систем бронювання і резервування. Національна система бронювання.
5. Пошук та бронювання турів. Пошук та бронювання чартерних рейсів. Пошук та бронювання об'єктів розміщення. Бронювання готелю в режимі онлайн.
6. Корпораційні мережі бронювання. Глобальні мережі бронювання.

7.1 Електронні системи бронювання і резервування

Електронна система бронювання і резервування – найважливіший канал збуту туристського продукту. За сучасних умов більша частина готельної квоти (60–70%) знаходиться під контролем компаній централізованої системи бронювання. Електронні системи бронювання і резервування вирішують такі завдання:

а) пропонують постачальникам туристських послуг (провайдерам авіаперевезень, розміщення, харчування, прокату автомобілів тощо) єдину глобальну мережу збуту їхньої продукції через систему турагентств і комерційних бюро авіакомпаній;

б) пропонують турагентствам доступ до міжнародних провайдерів, дають можливість здійснювати узгоджену політику маркетингу і менеджменту;

в) поєднують можливості турагентств і бюро авіакомпаній в одну мережу;

г) забезпечують взаємодію з усіма глобальними системами бронювання і резервування: AMADEUS, SABRE, WORLDSPAN, GABRIEL, GALILEO.

У С. б. і р. е. турагент знаходить інформацію про маршрути, готелі й засоби комунікації з іншими транспортними системами. Таким чином, надзвичайно важливим фактом для авіакомпаній, як і для готелів, є наявність

інформації про них в якомога більшій кількості комп'ютерних терміналів. Лідером ринку в індустрії комп'ютерного резервування є САБРЕ (SABRE) компанії Америкен Ейрлайнз. В Європі є два консорціуми, кожен з яких використовує власну систему: ГАЛІЛЕО (GALILEO) і АМАДЕУС (AMADEUS).

Консорціум ГАЛІЛЕО складається з КЛМ, Брітіш Ейруейз, Аліталія, Суїс Ейр і Ковія, дочірньої компанії фірми Юнайтед Ейрлайнз, яка зі своєю системою резервування

АПОЛЛО конкурує з САБРЕ в Америкен Ейрлайнз.

АМАДЕУС об'єднався з САБРЕ, її європейськими власниками є САС, Ейр Франс, Іберія та Люфтганза. Розробка такої системи – надзвичайно дорогий проект. Перша фаза розробки коштувала консорціуму АМАДЕУС більш як 250 млн дол.

Для ГАЛІЛЕО витрати склали приблизно половину цієї суми. Ковія (АПОЛЛО) в цілому вклала бл. 1,3 млрд дол. Однак величезні також і прибутки.

АПОЛЛО отримав 160%, а САБРЕ – 65% прибутку на інвестиціях у свої Системи електронного резервування. На цих системах вони заробляють більше, ніж на інших видах діяльності.

Інформаційно-сервісний центр ГАЛІЛЕО наводить дані про більш як 40 тис. турагентств, можливості резервування чи замовлення квитків на 500 авіалініях, а також бронювання місць в основних готелях, автомобілів у компаніях з прокату, замовлення кают у морських круїзах по всьому світу. Наприклад, методи бронювання номерів у готелях і дозвілля, що використовуються турагентами Пн. Америки, виглядають так: при бронюванні з метою комерції: 49% – тільки TADS, 33 – безмитний телефон, 14 – сполучення, 4% – інші. При бронюванні з метою дозвілля: 46 % – безмитний телефон, 30 – тільки TADS, 14 – сполучення, 10% – інші. Отже, на північноамериканському ринку йде наступ Розподільчих Систем Турагентів – TADS. Немає підстав очікувати, що ситуація в Європі розвиватиметься інакше. За САБРЕ й АПОЛЛО – 75% усіх систем резервування авіаліній. У той же час більшість дрібних і середніх готелів, не знайомі з системами TADS, мають проблеми зі збиранням інформації, вчасно не повідомляють (згідно з вимогами) дані про себе і не знають, як застосовувати цю систему як канал

маркетингу. Наявні пропозиції зі створення комунікаційної мережі даних, що електронним способом з'єднує готель з готельними терміналами Системи електронного резервування, а також з мережами авіаліній і турагентств, не вирішують проблем використання маркетингових можливостей цих систем або створення реклами фірмової марки за допомогою збуту і маркетингу.

процес впровадження інформаційних технологій у діяльність суб'єктів господарювання у сфері гостинності стикається з рядом проблем.

Розглянемо більш детально основні з них.

1.Слабкі комунікації.

Більшість сайтів туристичних підприємств використовуються як інформаційно–рекламний канал, який надає актуальну інформацію, що постійно оновлюється. Але проведені дослідження показують, що в середньому тільки 12,3 % туристичних фірм мають власний сайт. У інших він узагалі відсутній або з моменту створення не оновлювався й містить застарілу інформацію. Крім того, сайти туристичних фірм мають порівняно обмежений обсяг інформації, є однотипними та характеризуються відсутністю явної спрямованості на розвиток туристичного комплексу регіону в цілому.

Конкуренція на ринку сфери послуг також обумовлює підвищені вимоги до професійних якостей керівників та спеціалістів, що, насамперед, передбачає оволодіння фундаментальними знаннями теорії й практики управління з урахуванням галузевої специфіки, а також уміння активно використовувати інформаційні технології у своїй професійній діяльності. Саме тому активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність сфер гостинності є необхідною умовою їхньої успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передавання інформації визначає ефективність управлінських рішень у цих сферах.

Одним із головних факторів ефективної роботи сфери обслуговування є кількість і якість продажів. Вплинути на продажі, покращити їхню якість, максимально підвищити ефективність роботи можна шляхом застосування систем бронювання й резервування в діяльності підприємств сфери гостинності.

Резервування – це оренда (створення запасу) частки місць оптом у готелях, санаторіях, транспортних засобах тощо проміжним продавцем для

подальшої їх роздрібної реалізації клієнтам (туристам та бізнесменам, організаціям). Фактори часу та умови повинні бути відображені в договорі.

Бронювання – це закріплення за клієнтом (туристом) конкретного місця в готелях, санаторіях, транспортних засобах, яке відбувається за допомогою Інтернету, телефону тощо із частковою чи повною передоплатою.

Загальносвітовою тенденцією розвитку сфери гостинності провайдерських послуг є надання готелям пакету послуг, пов'язаних із просуванням на різних ринках із акцентом на глобальні системи бронювання (Global Distribution System – GDS).

До глобальних відносять чотири основні системи бронювання: Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan (табл. 2). Разом ці системи нараховують приблизно 500 000 терміналів, установлених у готелях по всьому світу, що складає близько 90 % ринку: не випадково їх називають "золотою четвіркою". 10 % займають регіональні системи резервування та системи, які знаходяться в стадії злиття з однією з вище зазначених. Кожна GDS, хоча і є глобальною, має свій арсенал розповсюдження.

Для Amadeus та Galileo – це передусім Європа, для Sabre та Worldspan – Америка.

Цікаво, що система Galileo використовується в 116 країнах світу, більш ніж 45 тисячами агенств. Galileo має найбільш міцні позиції у Великобританії, Італії, Греції, Швейцарії, Португалії. У цілому, частка цієї системи на ринку Європи – 29,8 % (друге місце). Таких результатів Galileo досягла за три роки роботи на світовому ринку. Система Galileo дозволяє забезпечувати сферу гостинності про туристичні продукти й послуги, автоматизувати процес бронювання авіаквитків, здійснювати прямий обмін повідомленнями та замовлення додаткових послуг.

Не менш відома у світі система бронювання Sabre, яка надає інформацію про послуги перекладачів, оренду автомобілів, бронювання місць у готелях, організацію екскурсій, прогноз погоди, курси валют, забезпечує демонстрацію географічних карт, відео– та фото з місць відпочинку та багато ін. Комп'ютерна система бронювання Worldspan здійснює резервування місць на авіатранспорті, у театрах та інших закладах культури, номерів у готелях, екскурсій, компаній з оренди автомобілів, надає додаткову інформацію, пов'язану з сферою гостинності. На початку XXI ст. Worldspan активно

просуває Інтернет–технології у сфері електронної комерції. Програма Dates&Destinations дозволяє створити Internet Booking Engine – систему бронювання через Worldspan на сайті туристичного агентства в Інтернет. Впровадження цієї системи в діяльність сфері гостинності дозволило б клієнтам самостійно обирати авіарейс, готель і здійснювати їх бронювання.

Останнім часом система Amadeus активно виходить на український ринок у сфері гостинності і є однією із комп'ютерних систем бронювання, які динамічно розвиваються в Україні.

7.2 Інформаційні системи управління готельним господарством

На базі розвитку індустрії інформатики, а також використання сучасних традиційних технічних засобів у поєднанні з новими комп'ютерними комплексами розроблено пропозиції з підвищення ефективності управління готельним господарством.

Сучасне готельне господарство у всьому світі стало на індустріальну основу і є самостійною галуззю економіки майже кожної країни.

Рівень прийому гостей, обсяг і якість послуг, які надаються їм, свідчать про ділові та моральні якості народу й суспільства, яке їх приймає. Звідси ті різнобічні вимоги, які висуваються до готелів, і передусім високий рівень розвитку матеріально–технічної бази та використання сучасних прогресивних форм і методів управління й організації господарства.

Останнім часом головним напрямком перебудови менеджменту і його радикального поліпшення, адаптування до сучасних, різко ускладнених умов внутрішнього і зовнішнього ринку, стало масове використання комп'ютерної і телекомунікаційної техніки, формування на її основі високоефективних інформаційно–управлінських технологій.

Засоби і методи прикладної інформатики використовуються насамперед у менеджменті. Нові технології, засновані на комп'ютерній техніці, вимагають радикальних змін організаційних структур менеджменту, його процедур, регламентів, кадрового потенціалу, всієї системи документації, фіксування і передачі інформації.

На базі розвитку індустрії інформатики, а також використання традиційних технічних засобів у поєднанні з новими комп'ютерними комплексами все ширшою стає автоматизація управлінської діяльності готельного господарства.

Створення організаційної автоматизованої системи управління (АСУ) – це шлях до впровадження нової інформаційної технології. Одним з головних завдань поряд з розробкою основ економіко–організаційного моделювання апарату управління є раціоналізація організаційних зв'язків і приведення структури апарату управління у відповідність з реальними умовами, характерними для даного підприємства готельного господарства.

Повна інтегрована автоматизація менеджменту містить у собі такі інформаційно–управлінські процеси: зв'язок, збір, збереження і доступ до необхідної інформації, аналіз інформації, підготовка тексту, підтримка індивідуальної діяльності, програмування і вирішення спеціальних завдань.

Для створення інформаційного середовища необхідно поєднати всі шість функцій системи автоматизації як в управлінському апараті центру, так і на кожному робочому місці.

Основними напрямками автоматизації інформаційно–управлінської діяльності у готельному комплексі є:

– автоматизація обробки текстів завдяки введенню електронних друкарських машин і систем для обробки тексту, автоматизація обміну інформацією (комунікації), які містять внутрішню АТС, «електронну пошту», відео–термінальні системи, локальну мережу, телекопіювальні апарати, відео–інформаційні системи;

– автоматизація діяльності керівників на базі комп'ютерних систем, які надають допомогу в прийнятті рішень, електронних секретарів, створення і впровадження інтегрованої системи підприємств, які входять до складу готельного комплексу і потребують докорінної перебудови організації робіт керівників усіх рівнів.

До сучасних технічних засобів автоматизації інформаційно–управлінської діяльності належать персональні комп'ютери, електронні друкарські машини, копіювальні машини, комунікаційна техніка, телефонна техніка, «електронна пошта», інтегровані мережі готельного комплексу.

Зв'язок цього обладнання у складі однієї системи здійснюється через центральну ЕОМ, локальну мережу, цифрові АТС підприємства, звичайну телефонну мережу.

Деякі готелі та готельні комплекси України мають добре організовану комплексну систему централізації та управління.

Комплексна система передбачає наявність трьох взаємопов'язаних підсистем:

- диспетчеризації інженерного обладнання;
- оперативно-диспетчерського зв'язку;
- обліку і бронювання вільних місць.

Готельна індустрія використовує системи РМЗ (Property Management System), у той час як підприємства громадського харчування використовують системи RMS (Restaurant Management Systems).

Традиційний готельний цикл (прибуття-розміщення-виїзд) еволюціонував у послідовність подій, за своїм характером поділених на три етапи:

- перший етап до укладення контракту на розміщення;
- другий етап укладення контракту на розміщення;
- третій етап після укладення контракту на розміщення.

Готельний цикл охоплює проміжок часу від того моменту коли потенційний клієнт зв'язується телефоном чи іншим чином з готелем, і до оплати готельного рахунку. Цикл розпочинається з подій, які передують розміщенню гостя (бронювання, попередня оплата, відкриття рахунку тощо), переходить у події, пов'язані з укладанням контракту, розміщення (номер, харчування, напої тощо), і завершується розрахунками з підприємством (виїзд, уточнення суми рахунку, закриття файлу по розміщенню гостя тощо).

Fidelio Front Office – одна з найпопулярніших у світі систем автоматизації служби прийому і розміщення гостей. Програмний комплекс Fidelio Front Office здійснює взаємозв'язок практично всіх відділів готелю і дозволяє автоматизувати бронювання номерів (у тому числі приймати бронювання з міжнародних центрів бронювання готелів та Інтернету),

реєстрацію розміщення і розрахунків гостей, управління номерним фондом, дозвіллям гостей, складання прогнозів роботи готелю на майбутнє.

До основних модулів комплексу Fidelio Front Office відносяться:

модуль бронювання, який цілком автоматизує процес бронювання номерів готелю, що дозволяє працювати з індивідуальними, корпоративними, груповими замовленнями;

модуль керування тарифами – дозволяє досягти оптимальної структури тарифів, беручи до уваги такі фактори, як рівень заповнюваності готелю, типи номерів, пакети послуг, корпоративні угоди;

модуль прийому і розміщення – дозволяє гнучко організувати і реалізувати поселення гостей та ефективно здійснювати операції з обслуговування проживаючих;

модуль ведення рахунків і розрахунку з клієнтами – дозволяє вести індивідуальні рахунки гостей, компаній, реєструвати послуги, зроблені гостю (як вручну, так і автоматично) за допомогою інтерфейсів різними системами;

модуль керування номерним фондом (модуль господарського відділу) – дозволяє отримувати оперативну інформацію про стан номерів, видавати персональні завдання покоївкам на прибирання номерного фонду готелю (відображає поверховий план та історії кімнат);

модуль головного інженера – дозволяє реєструвати заявки на ремонт обладнання гостьових номерів, службових приміщень та простежувати їх виконання;

модуль керування дозвіллям – дозволяє ефективно бронювати центри дозвілля готелю як для гостей, так і для відвідувачів, які не проживають у готелі;

модуль звітів включає більш 500 стандартних звітів (бронювання, проживання, профайли, фінансові звіти, звіти нічного аудиту, статистика, звіти змін тощо), а також генератор звітів, що дозволяє створювати власні звіти;

модуль роботи з дебіторами дозволяє оперативно відслідковувати заборгованості замовників;

модуль постійного гостя – дозволяє працювати з програмами заохочення постійних клієнтів (як існуючі програми авіакомпаній, так і власні програми готелю);

модуль роботи з турагентами дозволяє оперативно розраховувати комісійні для туристичних фірм.

Комплекс Fidelio Front Office забезпечує зв'язок майже з 500 різними системами, використовуваними в готелях, – телефонними станціями, ресторанными системами, системами контролю доступу, платного телебачення, міні-барів, авторизації кредитних карток, енергозабезпечення, централізованого бронювання і багатьма іншими. У найближчий час готелям запропонується новий інтерфейс з фіскальним реєстратором, що дозволяє замінити використання касових апаратів.

До переваг Fidelio Front Office слід віднести легкість в експлуатації, обумовлену досить простою логікою побудови системи та зручністю інтерфейсу; підвищений рівень безпеки використовується суворе розмежування доступу користувачів, гнучкість налаштування; як показала практика, Fidelio Front Office може з успіхом використовуватися як у готелях, що належать міжнародним мережам з суворим стандартами роботи, так і в незалежних готелях і пансіонатах із зовсім різною технологією роботи.

У даний час пропонується комплексне рішення для готелів, яке містить у собі систему автоматизації діяльності готельних служб (HOTEL 2000), систему автоматизації барів і ресторанів (Restaurant 2000), автоматизовану систему керування складом ресторану (Stock 2000), автоматизований інтерфейс з системами бухгалтерського обліку, автоматизований інтерфейс з внутрішньою АТС, автоматизований інтерфейс з системою обмеження прав доступу (електронні замки).

Система Hotel 2000 – це класична front office програма, яка здійснює автоматизацію основних готельних служб – бронювання, порт'є, касирів, покоївок тощо. Система забезпечує індивідуальне й групове бронювання номерного фонду, а також бронювання компаніями і туроператорами блоків номерів з відстеженням квот по кожній організації.

Необмежена кількість тарифів дозволяє готелю вести власну цінову політику й оперативно реагувати на зміни ринку. В системі реалізована гнучка система розрахунків з гостями і забезпечений контроль за роботою касирів.

Крім цього, HOTEL 2000 дозволяє здійснювати керування номерним фондом, забезпечуючи контроль за роботою покоївок. У систему вбудований могутній аналітичний апарат, який дозволяє за допомогою системи запитів сформувати для менеджерів готелю більше ста різних статистичних операційних аудиторських і фінансових звітів.

Система Restaurant 2000 призначена для автоматизації роботи точок продаж (насамперед служб харчування – барів, ресторанів і т.д.). Вона забезпечує роботу з необмеженою кількістю страв, з їх групуванням по меню, категоріям тощо. У системі передбачено ведення складних комбінацій податків і націнок, а також облік і контроль цін асортименту та руху продуктів і напоїв.

Система Stock 2000 служить для ведення обліку складських запасів товарів (продуктів і напоїв) і їхнього руху по складу, надходження, продажу й списання товарів зі складів, калькуляції меню, а також формування необхідних первинних документів (накладні, рахунки й ін.). У системі передбачені автоматичний розрахунок цін і автоматичне списання товарів за результатами продажів, отриманих з системи Restaurant 2000.

Автоматизований інтерфейс з системами бухгалтерського обліку реалізує перенесення проводок з систем Hotel 2000 і Restaurant 2000 у будь-яку бухгалтерську систему, що має у своєму складі функцію імпорту даних із зовнішніх систем. Використання цієї технології дозволяє істотно скоротити трудозатрати бухгалтерії і виключити дублювання інформації.

Автоматизований інтерфейс з внутрішньою АТС керує процесом включення та відключення телефонних номерів і здійснює перенос інформації про телефонні розмови на загальний гостьовий баланс у систему Hotel 2000.

Система Hotel 2000 може бути зв'язаною з будь-якою системою обмеження прав доступу, встановленою в готелі. Управління системою електронних замків здійснюється з використанням магнітних карт.

Одна з серйозних переваг комплексу – можливість здійснення технічної підтримки засобами вилученого доступу, що насамперед важливо для регіональних готелів. При такому підході будь-яку проблему можна вирішити з офісу розробника за декілька хвилин.

Повний спектр систем готельної автоматизації пропонує в Україні представництво відомої американської компанії «ЛІБРА Інтернейшнл». Ряд

продуктів включає систему керування готелем «ЛоджингТач ЛБІКА», систему управління ресторанами «ЛоджингТач СЕНАКОЛО», систему управління для готельних груп «ЛоджингТач СРІБЛО», систему управління продажами і заходами «ESP2000» та систему оптимізації прибутку «OPTIMS».

Функції системи «ЛоджингТач ЛБІКА» комплексно охоплюють усі процеси організації обслуговування гостей і фінансово-господарського управління готельним підприємством. Серед головних модулів системи: «Базовий», «Портєє», «Бронювання», «Розрахунки з гостями», «Управління номерним фондом», «Покоївки», «Телефонний оператор», «Нічний аудит», «Історія гостюючого», «Групові продажі», «Рахунки до отримання», «Туристичні агентства», «Управління тарифами», «Автоконсьєрж», «Продажі і маркетинг», «Контракти», «Управління заходами», «Центральне бронювання».

Управлінський апарат готелю, безумовно, привабить наявність могутнього модуля звітності, що дозволяє формувати різноманітні звіти і складати за допомогою майстра запитів довільні вибірки за будь-якими критеріями, наприклад, за рівнем завантаження, станом номерів, кількістю броні, що поступає, тощо.

Дуже зручним є у роботі модуль управління тарифами, який допомагає керівництву готелю формувати гнучку цінову політику з обліком різних граничних величин і обмежень. Можливе встановлення спеціальних тарифів по договорах у будь-якій валюті, а також для різних сегментів ринку.

Система центрального управління для готельних ланцюгів «ЛоджингТач СРІБЛО» – складова частина сімейства ПО автоматизації готелів «ЛоджингТач». «ЛоджингТач СРІБЛО» створює єдиний інформаційний простір готельного ланцюга. З її допомогою досягається можливість консолідування маркетингових даних, фінансової звітності й іншої оперативної та аналітичної інформації, що міститься в базах даних готелів одного ланцюга. Система дозволяє здійснювати централізоване бронювання номерів і послуг готелів з одного або декількох корпоративних офісів, а також бронювання номерів між готелями.

Інша система сімейства «ЛоджингТач» – керування продажами і заходами Hodges ESP 2000 дозволяє ефективно здійснювати групові продажі, аналізувати дохідність заявок, що надходять, формувати цінову політику,

складати контракти й контролювати їх виконання, здійснювати бронювання і продаж оренди приміщень, організовувати банкети і заходи.

Стійкою тенденцією останніх років у розвитку міжнародної готельної індустрії стало активне використання готелями систем оптимізації прибутку «ЛоджингТач ЛБІКА» сумісно з найпоширенішою в Європі системою оптимізації прибутку OPTIMS. За допомогою OPTIMS персонал ключових підрозділів готелю може одержати відповіді на важливі запитання типу «Яка загальна тенденція бізнесу готелю?», «Яка цінова політика буде сприяти зростанню доходів готелю?», «Які результати застосування нових цін?».

«ЛоджингТач ЛБІКА» інтегрується з великою кількістю інших систем платного телебачення, використовуваних у готелях. Бібліотека стандартних інтерфейсів нараховує 400 систем (телефонні станції, тарифікаційні й фіскальні системи, системи платного телебачення, центрального бронювання, бухгалтерського обліку, голосової пошти, дверних замків, управління енергопостачанням, автоматичних міні-барів, управління сейфами тощо).

Автоматизовані системи управління готельними комплексами

Існують різні способи вирішення проблеми автоматизації управління готелем. Для мережевих готелів питання впровадження системи автоматизованого управління, як правило, вирішений, тобто встановлюється система, яка використовується в даній готельній ланцюга. Найчастіше це широко відомі і що зарекомендували себе системи «FIDELIO» і «EPITOME».

У професійних системах управління готелями використовуються добре відпрацьовані технології. Ці системи побудовані з урахуванням світового досвіду управління готельними підприємствами. Часто ефективність їх застосування забезпечується не тільки за рахунок автоматизації, але й за рахунок зміни традиційних управлінських бізнес-процесів. У ряді випадків використання даних інформаційних технологій управління потребує суттєвого організаційної перебудови управління готелем в цілому, що зазвичай дає позитивний ефект, хоча деколи призводить до виникнення складнощів організаційного характеру.

Автоматизовані системи управління готельними комплексами зазвичай побудовані за модульним принципом. Набір модулів, що охоплює всі

функціональні завдання певного робочого місця, являють собою автоматизоване робоче місце (АРМ).

Зазвичай в систему включені наступні АРМ:

- служби прийому і розміщення;
- адміністратора номерного фонду;
- служби резервування / бронювання;
- чергових по поверху;
- служби покоївок;
- інформаційно-довідкової та інших служб.

Системи управління готелями стикаються з різними суміжними програмно-апаратними комплексами:

- бухгалтерською системою;
- системою складського господарства;
- системою управління рестораном;
- телефонним тарифікатором;
- системою віддаленого бронювання;
- системою контролю доступу та іншими

Зазвичай системи забезпечують автоматизацію процесу попереднього замовлення місць (бронювання), реєстрацію гостей, облік номерного фонду, формування рахунків гостей, облік оплати телефонних розмов.

Застосування автоматизованої системи управління готелем дозволяє найбільш ефективно використовувати номерний фонд, у тому числі за рахунок більш широких можливостей бронювання місць.

Центральна система бронювання

Приєднана мережу бронювання. Така мережа являє собою систему бронювання готельного ланцюга, в яку включені всі готелі ланцюга. Готельні ланцюги пов'язують свої бази даних для оптимізації процесу бронювання і зменшення загальних системних витрат. Великим плюсом приєднаної ланцюга є те, що бронювання номера можливо з будь-якого готелю в інших готелях, розташованих в інших містах і країнах. Це особливо важливо для великих готельних ланцюгів, готелі яких знаходяться по всьому світу.

Бронювання часто переходить з одного готелю в іншу через автоматизовану мережу. Якщо один готель повністю заброньована, то після повідомлення замовника це бронювання може бути переведено в інший готель того ж ланцюга, що знаходиться в цій же місцевості. Прикладами подібних систем є: «Holidex», яка належить ланцюгу «Holiday»; «Roomfinder», використовувана в готельній ланцюгу «Ramada»; «Marsha», примене в готелі «Marriott»; «Crestar» - в готелях «Crest Hotel International».

Такі системи бронювання значно підвищують завантаження не тільки в цій готелі, але і в інших готелях ланцюга: близько 33% середньої щорічної завантаження готелів компанії «Holiday» забезпечується системою «Holidex», через систему «Crestar» проходить 15% всіх замовлень на місця в готелях компанії «Crest». У цілому виграє вся ланцюг. Крім іншого, це дозволяє ділитися всією статистичною інформацією, яка необхідна для планування подальшої діяльності по збільшенню продажів.

Неприєднання система бронювання. Така система дозволяє з'єднувати незалежно готелі і готелі, не включені в ланцюг. Ця система дає можливість незалежним готелям використовувати багато переваги приєднаних систем бронювання.

Найбільш великі готелі укладають контракти з двома або більше центрами систем бронювання. Такі центри працюють 24 години на добу. У періоди найбільшого завантаження для обробки інформації, що поступає центри можуть наймати додатковий штат працівників. Центри систем бронювання обмінюються інформацією про завантаження готелів один з одним і з готелями. До систем центрального бронювання, як ми вже говорили, відносяться, наприклад, «AMADEUS», «SABRE», «GALILEO», «WORLDSPAN».

7.3 Комп'ютерна система автоматизації готелів «FIDELIO»

Одне з найбільш популярних комплексних рішень по автоматизації готелів пропонується корпорацією «MICROS-FIDELIO». Офіційним дистриб'ютором програмних продуктів даної фірми з 1991 р виступає компанія «HRS - системи для готелів і ресторанів». В даний час понад 15 000 готелів більш ніж у 140 країнах використовують цю комп'ютерну систему управління. У числі клієнтів компанії готелі, що належать 80 провідним

світовим готельним ланцюгах: «Sheraton», «Marriott», «Radisson», «Hilton International», «Intercontinental», «Kempinski», «Hyatt International», «Holiday Inn», «Corinthia», «Le Meridien», «Accor» та ін., а також багато незалежні готелі по всьому світу.

В Україні система «FIDELIO» успішно впроваджується в готелях, що входять у великі ланцюги.

Серед готелів, що належать світовим готельним ланцюгам, найбільш популярна версія «FIDELIO FO v. 6», що працює під управлінням системи DOS, що відповідає стандартам висококласних готелів, а незалежні готелі віддають перед-повага версії «FIDELIO FO v. 7», модифікованої під Windows. Зараз на підході версія «FIDELIO Suite 8», яку творці позиціонують як нове покоління програмного забезпечення для готелів. В основі цієї версії лежить найбільш універсальна платформа управління базами даних Oracle, що поставляється в комплексі з «FIDELIO».

З програмних продуктів «MICROS-FIDELIO» найбільш поширений комплекс автоматизації служби прийому та розміщення гостей «FIDELIO Front Office» (FIDELIO FO).

Система «FIDELIO Front Office» дозволяє вести індивідуальне та групове резервування номерів, реєстрацію, розміщення та виписку гостей, а також керувати номерним фондом. В інформаційній мережі готелю система «FIDELIO Front Office» є центральною ланкою, куди стікається інформація з інших модулів: тарифікатора дзвінків, платного телебачення, ресторанного комплексу та ін.

«FIDELIO Front Office» спрощує і прискорює процес бронювання, поселення і виписки гостей, зберігає імена, назви організацій клієнтів, коли-небудь проживаючих у готелі. За допомогою даної системи в будь-який момент можна отримати інформацію про наявність кімнат, часу і кількості очікуваних приїздів і від'їздів, проаналізувати і правильно визначити цінову політику готелю. Система дозволяє ефективно працювати з великими групами туристів.

Система «FIDELIO Front Office» проводить:

- бронювання і заселення гостей;
- нарахування за проживання та інші послуги, що надаються готелем;

- акумулювання інформації про неоплачені рахунки клієнтів, що надійшли з різних точок продажів;
- виставлення проміжних і остаточних рахунків для розрахунків з клієнтами;
- облік інформації про безготівкові розрахунки;
- отримання фінансових і статистичних звітів.

До основних груп функцій в частині ведення інформації про клієнтів і клієнтських рахунках відносяться:

- ведення історії по клієнтах;
- бронювання;
- заселення;
- ведення рахунків;
- виписка;
- безготівкові розрахунки з клієнтами.

У частині ведення інформації про номерний фонд завдяки програмному модулю ведеться оперативний контроль за станом номерного фонду і роботою служби покоївок (система дозволяє відстежити, прибраний чи номер, і видає попередження, якщо клієнта заселяють в неприбраний номер, а також є можливість отримувати звіти про стан номерного фонду), збором статистичної та фінансової інформації про завантаження номерного фонду.

У програмі використовуються такі поняття:

- «картка гостя»;
- «бронь»;
- «кімната і рахунок клієнта»;
- «код послуги»;
- «інструкція перенаправлення».

Картка гостя містить, зокрема, наступну інформацію про клієнта:

- прізвище ім'я;
- мова;
- код VIP;
- адреса, країна проживання, телефон, факс;
- дата народження;

- улюблений номер у готелі.

Якщо гість до цього вже зупинявся у готелі, то після вводу в комп'ютер прізвища та імені система видає повну інформацію про кількість прожитих раніше ночей в готелі, про характеристику номерів, в яких зупинявся гість, його паспортні дані, способи платежу і т.д. У процесі неодноразових візитів картка гостя може використовуватися або змінюватися. Ведення картки гостя дозволяє, знаючи про приїзд клієнта, належним чином підготуватися і задовольнити його бажання.

Бронь заводять на період часу, протягом якого буде зніматися номер. Бронь може бути скасована або змінена. Для однієї картки гостя може існувати не як-до одиниць броні, але одна бронь може бути пов'язана тільки з однією картою гостя.

У бронь заносять наступну інформацію:

- термін проживання, який вимірюється ночами;
- число осіб, які будуть проживати в номері. Якщо серед них є діти, то це необхідно відзначити, так як у багатьох готелях діти до певного віку проживають безкоштовно;
- тип і категорія кімнати. Визначення типу і категорії кімнати, в якій буде проживати гість, залежить від його переваг, а також від наявності номерів даної категорії. Номери розрізняються за категоріями, отже, і за ціною, і за кількістю ліжок. Зазвичай першими продаються найдешевші номери і тільки потім - більш дорогі. У кожного номера є певні відмінні риси, які можуть бути як привабливими, так і відразливими для гостей (вікна виходять на жваву вулицю або у внутрішній двір, номер розкладається поруч зі сходами або ліфтом, бути кутовим або центральним і т.д.) . При бронюванні бажано керуватися уподобаннями гостя у виборі номера;
- цінової код. Зазвичай цінової код позначається декількома буквами і цифрами, які легко запам'ятовуються і зазвичай несуть певне смислове навантаження: містять перші літери або комбінацію перших літер слів, з яких складається назва компанії, ціни для груп і т.д. Для компаній і турфірм, які регулярно надсилають заявки на бронювання і забезпечують достатню кількість ночей, готель встановлює спеціальні знижки, що фіксується у ценовому коді. У завдання служби бронювання входить відстеження правильності визначення ціни для компаній і турфірм. Це необхідно для подальшого визначення кількості ночей, які гості від компанії або турфірми

прожили в готелі, і в подальшому до зниження ціни або ж при недостатній кількості ночей до розірвання контракту. Турфірма на підставі цього виплачують комісійні;

- тип бронювання. Бронювання може бути двох типів: гарантоване і не гарантоване. Гарантоване бронювання дозволяє тримати кімнату до приїзду гостя, тобто гість може приїхати в будь-який час і гарантовано отримає номер. У свою чергу гість гарантує оплату номера, навіть якщо вона не використовується у випадку не заїзду, або скасовує бронювання до певної години, встановленого готелем, дня заїзду. Таким чином, якщо гість бронює номер, але не приїжджає і не скасовує бронювання взагалі або до встановленого терміну, то на нього накладаються штрафні санкції.

Існують наступні способи гарантування бронювання.

1. Переклад передоплати в готель. Повідомлення про переказ передоплати має надійти у готель до дня заїзду гостя. Зазвичай це банківський переказ. Термін підтвердження передоплати визначається готелем і коливається від декількох тижнів до одного дня.

2. Гарантії під кредитну карту. Основні компанії, що підтверджують діяльність кредитних карт, розробили систему, що дозволяє нараховувати штраф за неприбуття у разі гарантованого прибуття. Якщо бронювання, гарантує кредитною карткою, не було скасовано до години, встановленого готелем, і гості не заїхав, то готель може нарахувати суму штрафу на кредитну карту (зазвичай вартість ночі проживання). Потім банк переведе дану суму на рахунок готелю і повідомить про це власника картки.

3. Внесення депозиту. Депозит, як правило, вноситься у разі неможливості банківського переказу або гарантії кредитною карткою. Гість або його представник вносить певну кількість грошей в касу готелю до заїзду. Ця кількість грошей зазвичай перевищує вартість ночі проживання в готелі і часто включає в себе депозит на користування телефоном, пральні і т.д. У разі відміни бронювання депозит повертається. У разі зміни дати заїзду він переноситься. Надалі депозит використовується гостем для оплати проживання та послуг, які надає готель.

4. Гарантування компанією. Цей тип бронювання найчастіше використовується компаніями, з якими готель уклала договір. У цьому випадку необхідно лист представника компанії, що містить фразу: «У разі не

заїзду (ім'я гостя) і неможливості відміни бронювання до 6:00 дня заїзду, компанія ... (назва компанії) гарантує оплату однієї ночі проживання». Ця фраза довільна і залежить від політики готелю. У разі виставлення штрафних санкцій компанія зобов'язується виплатити їх. Необхідно дотримуватися обережності при прийомі такої гарантії. Бажано приймати гарантію тільки від тих компаній, які позитивно зарекомендували себе в процесі співпраці, фінансове становище яких стабільно і не викликає жодних побоювань. Існує ризик неотримання штрафу.

5. Використання платіжного документа - ваучера. Гарантоване бронювання за допомогою ваучера характерно для турфірм. Ваучер являє собою платіжний документ, що підтверджує оплату всього терміну проживання і деяких додаткових послуг, споживаних під час перебування гостя в гостиниці. Ваучер випускається в тому випадку, якщо гість оплачує проживання на турфірмі. Свій прибуток туроператор закладає в ваучер, а не отримує визна-ділений відсоток комісійних за поселення гостя в даний готель. Різниця між реальною ціною номери і ціною, яку туроператор пропонує гостю заплатити за номер, часто перевищує стандартну ціну готелю.

При негарантованій бронюванні готель погоджується зберегти номер не проданим до певної години. Цей тип бронювання не гарантує, що готель отримає плату за номер у разі неприбуття гостя. Якщо гість НЕ в'їжджає в номер до 6 часів вечора, то готель має право скасувати для нього бронювання і додати номер до списку номерів, вільних для продажу.

Якщо при бронюванні в наявності немає номера необхідного типу, дану бронь можна помістити в список очікування. Коли який-небудь з номерів даного типу буде звільняються, система сама попередить, що в списку очікування присутній бронь з посиланням на даний тип номерів.

Система «FIDELIO Front Office» складається з наступних основних модулів: модуль бронювання, модуль порт'є, модуль касира, бухгалтерський модуль.

Модуль бронювання призначений для оформлення бронювання клієнтів. Даний модуль здійснює наступні операції:

- заклад броні для клієнта;
- заклад груповий броні;
- скасування броні; □ коригування броні;

- перенесення броні в список очікування;
- призначення конкретних номерів по раніше зробленому бронюванню;
- друк підтверджень бронювання;
- прийом депозиту для бронювання.

Модуль портєє призначений для поселення клієнтів готелю, що мають бронь. Багато в чому функції цього модуля ті ж, що у модуля бронювання.

Даний модуль дозволяє проводити наступні операції:

- пошук броні;
- призначення номерів і поселення;
- зміна броні;
- Відміна бронювання;
- друк підтверджень;
- підселення;
- прийом повідомлень для прибуваючих або прибулих гостей;
- прийом депозиту для бронювання;
- переміщення броні в список очікування;
- виклик броні зі списку очікування;
- заклад службових рахунків готелю.

Модуль касира є найбільш складним модулем системи «FIDELIO Front Office». Користувач, що працює в даному модулі, може виконувати наступні основні функції:

- поточна робота з рахунками клієнтів;
- виставлення проміжних рахунків;
- переселення клієнта в інший номер;
- виписка;
- ведення головної каси;
- ведення операцій обмінного пункту;
- здійснення прийому депозиту для бронювання;
- друк звітів касирів;
- виправлення броні клієнта;
- прийом оплат;
- перенесення нарахувань з одного рахунку на інший;
- поділ і об'єднання нарахувань;

- ручні нарахування на рахунки клієнтів.

Бухгалтерський модуль системи «FIDELIO Front Office» являє собою сильно спрощенню бухгалтерську програму (точніше, книгу продажів готелю), за допомогою якого від-злежуються заборгованість клієнтів по вже виписаним і виставленим рахунками за послуги. Функції даного модуля не надто великі, але дозволяють проводити деякі операції з нарахованими сумами: переносити нарахування з одного рахунку на інший, вводити оплату по кожній позиції, відстежувати історію по клієнтах, друкувати звіти і листи клієнтам.

Операційний день готелі у системі «FIDELIO Front Office» закривається за допомогою проведення нічного аудиту. Дана процедура здійснюється звичайно 6:00 ранку.

Процедура нічного аудиту переслідує декілька цілей:

- переклад програмної дати;
- аналіз дій користувачів в системі;
- вказівка на незавершеність деяких операцій;
- роздруківка пакету звітів про роботу готелю за день, які наступного дня будуть передані керівництву і в бухгалтерію;
- збереження статистики за день;
- Автоматичне нарахування вартості номерів на рахунки гостей;
- виконання системних процедур.

Нічний аудит можна почати тільки після завершення всіх операцій за минулий день, цим і зумовлене час його проведення. Система «FIDELIO Front Office» надає можливість скласти різного роду звіти і прогнози, які необхідні для подальшого планування діяльності готелю. Прогнозування є важливою функцією служби бронювання готелю, тому що від правильного складання прогнозу залежить координування роботи інших служб готелю. Всі служби готелі знаходяться в тісному взаємозв'язку, тому збільшення або зменшення завантаження готелю веде до зміни графіка роботи всіх служб. На основі прогнозів господарська служба, служба ресторану та інші складають розклад роботи персоналу, визначають число працюючих на день, а також прогнозують споживання продуктів харчування в ресторані відповідно до передбачуваної завантаженням

Прогнозування завантаження готелю роблять на підставі даних попередніх періодів. У готелях за допомогою систем «FIDELIO Front Office» складають наступні форми звітності.

Щоденний звіт про активність. У цьому звіті інформація про діяльність готелю порівнюється з даними інших готелів одного типу в даному регіоні.

Такий звіт дає можливість отримати повну картину діяльності готелів даного регіону. На підставі інформації цього звіту становлять деякі прогнози.

Звіт про зміну попиту. Цей звіт дозволяє визначити, як змінюється завантаження готелю після кожного минулого дня. Зазвичай аналіз попиту починається за півтора місяці до позначеного дня.

Щомісячний звіт - форма, що містить статистичні підсумки минулого місяця. Такий звіт складають на основі щомісячних звітів з продажу. Прибуток, отриманий від продажу номерів, підсумовують, таким чином підраховують кількість проданих за місяць номерів. На основі цих даних обчислюють середню вартість номера і середній відсоток завантаження.

У системі «FIDELIO Front Office» передбачено дотримання конфіденційності при роботі з інформацією: для кожного користувача існує певний набір модулів системи, з якими він може працювати. Ідентифікація користувача відбувається за допомогою імені та пароля.

У системі ведеться журнал операцій, тобто є можливість вивести звіт про дії кожного користувача в системі за конкретний період. Крім того, картка гостя, бронь, нарахування мають поле, куди проставляється ім'я створив їх оператора

«FIDELIO Front Office» зазвичай встановлюється в комплексі з іншими продуктами «MICROS-FIDELIO». У їх число зазвичай входять системи:

«HRS Back Office», автоматизує фінансово-господарську діяльність готелях і ресторанів;

«MICROS», що дозволяє автоматизувати роботу практично всіх точок продажів ресторану;

«FIDELIO Sales & Catering», автоматизує роботи відділу продажів і маркетингу;

«FIDELIO Food & Beverage» (F & B), що дає можливість організувати взаємодію відділу закупівель, складу, бухгалтерії та відділу громадського харчування.

«FIDELIO Sales & Catering» («FIDELIO S & C») - інструмент для роботи відділу продажів і маркетингу з потенційними клієнтами: індивідуальними туристами і турфірмами. «FIDELIO Sales & Catering» дозволяє ефективно приймати замовлення у безлічі корпоративних клієнтів і відпрацьовувати їх, визначаючи індивідуальні умови для кожного з них. «FIDELIO Sales & Catering» дозволяє також працювати зі складним груповим бронюванням та організацією спеціальних заходів для клієнтів готелю, передавати дані про броні на стійку порт'є в режимі реального часу.

«HRS Back Office (склад і калькуляція)» являє собою комплекс, що охоплює управління оборотом товарних і матеріальних цінностей в готелі. Система дозволяє організувати чітку взаємодію відділу громадського харчування, оптимізувати політику закупівель.

«Financial Финансовий Management» - ефективний і зручний інструмент для аналізу фінансово-господарської діяльності та побудови звітів, який дозволяє визначити рівень рентабельності діяльності готелю. «Financial Management» дає можливість в режимі реального часу отримувати інформацію про діяльність готелю у вигляді звітів, які відображають найбільш актуальну інформацію. Такі звіти можуть бути виконані як у форматі найбільш часто використовуваних програм: Microsoft Word, Excel, так і в будь-якому іншому форматі.

«HRS Club Membership» - система безготівкових платежів і клубного обліку, розрив-бота як інструмент формування постійної клієнтури ресторану та розважального комплексу готелю. «HRS Club Membership» дозволяє розширити гаму пропозицій по сервісному обслуговуванню клієнтів, розробити оригінальні маркетингові програми, щоб утримати існуючих клієнтів і залучити нових: використовувати систему депозитного рахунку і різноманітні програми бонусів.

«Nexus Door Locking Systems» - система електронних дверних замків, призначені для забезпечення безпеки клієнтів та їх майна.

«Bartech e-fridge Systems» - система автоматичних міні-барів, що дозволяє готелям істотно оптимізувати витрати і підвищити прибутковість роботи даного виду сервісу.

Таким чином можна оперативно відстежувати будь-які дії з продуктами і напоями, що зберігаються в міні-бар.

Завдяки взаємодії систем «Bartech» і «FIDELIO FO» інформація про всі витрати гостя, пов'язаних з використанням мінібарів, моментально передається в його основний рахунок.

«Snapshot» Шнапшот є комплексом відео контролю, що включає апаратуру відео нагляду, записи і програмну частину, інтегровану з системою «Micros».

Система «Snapshot» була розроблена для оптимізації управління рестораном, а саме для зниження можливості зловживань персоналу, навчання нового штату.

«EarShot» - електронний пристрій, який дозволяє керівництву знизити матеріальні втрати від неувважності і зловживань персоналу. «EarShot» повідомляє звуковим або світловим сигналом про те, що касовий ящик не закритий: задається часовий проміжок і якщо час, протягом якого касовий ящик відкритий, перевищує задане, то пристрій подає звуковий або світловий сигнал. «EarShot» підключений безпосередньо до касового апарату і не вимагає додаткових джерел живлення.

7.4. Система управління готелем «Lodging Touch LIBICA»

Розробник системи управління готелем «Lodging Touch LIBICA» - корпорація «MAI System Corporation / Hotel Information System» та її структурний підрозділ «Hotel Information System». Головний офіс компанії розташований в США.

Переваги системи «Lodging Touch LIBICA» полягають у наступному.

1. Функціональна повнота - система володіє багатим набором функцій для ефективного управління готелями бізнесу і туристського класу.

2. Модульність - взаємопов'язані модулі системи комплексно охоплюють всі процеси організації обслуговування гостей та фінансово-господарського управління готелем:

- базовий модуль (портсьє, бронювання, реєстрація та поселення гостей, рас-подружжя з гостями, управління номерним фондом, інженерна служба, телефонний оператор, електронний консьєрж, нічний аудит). Цей блок називається базовим, оскільки він підтримує функції бронювання номерів (оформлення і скасування броні, ведення листів очікування, перегляд поверхових планів), заселення та виписки гостей, нарахування платежів і процедури нічного аудиту;

- модуль гостьової історії (у ньому зберігається інформація про гостях і корпоративних клієнтах);

- модуль управління номерним фондом дозволяє менеджерам складати графіки прибирання номерів, організовувати роботу покоївок (календарний статус номерного фонду показує статус і стан кожного номера на поточну і майбутні дати);

- модуль туристської фірми. З його допомогою менеджер виконує оформлення заявок від турфірм, розрахунок комісійних, визначення знижок і спеціальних пропозицій, здійснює аналіз статистичних даних.

3. Взаємозв'язок модулів системи «Lodging Touch LIBICA» забезпечує доступність інформації по кожному гостю з будь-якого модуля, станом готелю на поточний момент часу (відомості про рівень завантаження, стан номерного фонду, кількості проходять бронею та ін.). У будь-який момент доступна статистика по кожному клієнту, дані щодо кількості броні, ночей проживання, і скасувань, а також отриманого готелем доходу від кожного гостя або компанії.

4. Наявність потужного модуля звітності дозволяє створювати звіти в довільній формі.

5. Система має функції обробки кредитних карт - заносить в картотеку все коди підтвердження, відстежує кредитне стан рахунку кожного клієнта.

6. Інтеграція з ресторанної системою «Lodging Touch LIBICA» і з іншими системами, використовуваними в готелях.

Дана система може працювати як в малих готелях, так і в готельних керуючих компаніях. Для малих готелів пропонується система «Еpіtome Express», оптимізована для роботи в готелях, що мають від 15 до 85 номерів.

Систему «Lodging Touch LIBICA» відрізняє від інших систем автоматизації роботи готелю, то, що вона об'єднує інструменти оперативного управління готелем з функціями корпоративного управління готельної компанії і потужними можливостями ведення бізнесу в Інтернеті. Об'єднуючи дані всіх вхідних в ланцюг готелів, вона пропонує широкі можливості корпоративного управління і централізованого бронювання номерів.

Важливим елементом системи «Lodging Touch LIBICA» є можливість проведення різних аналітичних процедур, що дозволяє як на рівні окремої гостиниці, так і на корпоративному рівні проводити багатовимірний аналіз даних, одержуваних з систем управління, порівнювати показники роботи готелів, встановлювати тенденції і прогнозувати розвиток бізнесу. За допомогою даної системи можна оцінювати ефективність маркетингових заходів.

Висновки

У сучасних умовах неможливо забезпечити якісне ведення бізнесу у сфері гостинності без впровадження й застосування новітніх інформаційних технологій. Саме їх використання на практиці забезпечує дотримання суб'єктами гостинності взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість послуг.

Менеджмент, персонал та автоматизація – усе це дає шанс обійти конкурента та забезпечити готельні господарства у сфері гостинності є успіх в умовах ринкових відносин. Використовуючи переваги комп'ютерних технологій, сучасне готельне господарство упевнено та успішно працює сьогодні, закладаючи фундамент завтрашнього процвітання

Таким чином, впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність санаторно-готельних підприємств на прикладі - міста Трускавця дозволить:

- збільшити кількість замовлень;
- підвищити продуктивність праці персоналу;
- покращити обслуговування;
- знизити окремі категорії витрат (на зв'язок, надсилання пошти);
- підвищити конкурентоспроможність підприємства та його

турпродуктів;

- посилити економічну безпеку організації;
- покращити імідж організації.

Робота з глобальними системами бронювання через Інтернет забезпечить туристів та інших учасників ринку оперативною та достовірною інформацією про ціни та асортимент у будь-який момент часу.

Робота з глобальними системами бронювання через Інтернет забезпечить туристів та інших учасників ринку оперативною та достовірною інформацією про ціни та асортимент у будь-який момент часу.

Питання для самоконтролю:

1. Системи автоматизації роздрібного продажу туристичних послуг.
2. Системи автоматизації туроператорської діяльності.
3. Проблемно-орієнтовані пакети прикладних програм у туризмі.
4. Системи автоматизації діловодства і документообігу турфірми.
5. Класифікація систем бронювання і резервування.
6. Характеристика і функціональні можливості вітчизняних і зарубіжних систем бронювання і резервування.
7. Міжнародні нормативно-правові акти з використання систем бронювання і резервування.