

УДК 338.488.2

Тетяна Мірзодаєва

доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

Ліна Дубицька

*студентка факультету готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу,*

*Національний університет харчових технологій,
м. Київ*

ОПТИМІЗАЦІЯ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ ХОСТЕЛІВ ЧЕРЕЗ АВТОМАТИЗАЦІЮ РЕЦЕПЦІЇ

Всеукраїнська хостел асоціація нараховує понад 80 хостелів у найбільших містах України (у Києві – 42, Львові – 20, Одесі – 14 і т.д.) [1]. Хостел – це різновид готелів із невеликим набором послуг, дешевий молодіжний готель на зразок гуртожитку.

Обслуговування клієнта в хостелі передбачає вибір готельного номера; вибір переліку необхідних супутніх послуг; прийняття оплати за мешкання та обрані послуги [2].

У модернізованих хостелах, власники котрих переймаються робочим часом працівників та комфортом гостей при стандартних операціях заселення та виселення, знайшли спосіб автоматизувати ці процеси задля поліпшення якості обслуговування.

Щоб зменшити навантаження на працівника, існують автомати для заселення та виселення. Зокрема, гість завдяки номеру бронювання чи своїй e-mail адресі самостійно знаходить своє бронювання у системі, вводить усі потрібні дані, здійснює оплату бронювання (якщо воно ще не оплачене) і отримує ключ-картку для входу в хостел та свій номер. При цьому йому не потрібно чекати свою чергу для заселення, якщо адміністратор зайнятий іншими гостями, отже, адміністратор отримує більше часу для надання інформації з нагальних питань іншим гостям.

Переваги системи автоматизованого самостійного заселення та виселення:

1. Самообслуговування не означає відсутність сервісу. Відповідь на потреби та задоволення очікувань гостей є основним обов'язком кожного співробітника готелю, чи то керівник, адміністратор або покоївка. І те саме стосується готельної технології з погляду програмних додатків або пристроїв цифрового кіоску. Реєстрація гостей та реєстрація заїзду для багатьох людей є втомливими процедурами, які вони з радістю пропускають або завершують у приватному порядку. У зв'язку з цим, надання гостям варіантів самостійної реєстрації може тільки сприяти їхньому комфорту і поліпшенню досвіду після перебування, що також підвищує задоволеність клієнтів готелем загалом.

2. Персонал може зосередитися на важливих речах. Сьогоднішні мандрівники очікують, що їм буде надано свободу вибору та гнучкість у використанні самообслуговування для деяких своїх взаємодій із будь-яким бізнесом, зокрема готель. Насправді час реєстрації не є ідеальним моментом, щоб сказати «привіт» і скласти гарне перше враження. Гості часто втомлені, мають багаж, кричать діти тощо. Усе це означає, що за допомогою самостійної реєстрації та інших варіантів самообслуговування можна повністю змінити спосіб обслуговування гостей – або зробити це з меншою кількістю співробітників, або перевести їхню увагу на додаткові послуги, які є більш цікавими, ніж отримання реєстраційної картки та ключа. Скажімо, так: мама двох дітей не пам'ятає, як ввічливо адміністратор видавав їй ключ від кімнати, але ніколи не забуде, якщо він зміг відволікти дітей, поки вона не завершила процедуру самостійної реєстрації в автоматі.

3. Самостійна реєстрація створює можливості для продажів. У готелі самостійний чек-ін має величезну перевагу – гості обирають час відповідно до своїх можливостей та зручності. Це означає, що вони вибирають спокійний момент для реєстрації, щоб уникнути напруженого поспіху перед стійкою реєстрації. Для готелю це означає, що адміністратор отримує ще одну хвилину, щоб представити та продати додаткові послуги, наприклад, платне поліпшення категорії номеру, тури містом чи сувеніри.

4. Система сумісності. Однією з проблем із самостійною реєстрацією готелю завжди була інтеграція між додатками та пристроями, що стоять перед гостями, і системою управління нерухомістю, яку використовує готель. Передавання даних і належне розпізнавання гостей

були каменем спотикання для готельєрів, які повністю покладаються на доступні рішення самообслуговування. У цей час існують повні платформи для управління готелем, де дані доступні через декілька пристроїв і розділені між департаментами. Це означає, що після того, як домовласник позначає номер як готовий, гість може відразу забронювати його і отримати ключ.

5. Можливість змінювати дані про гостей у системі. Ще однією перевагою системної сумісності є те, що дані про гостей зберігаються коректно в готельному Property Management System і будуть доступні наступного разу, коли той самий гість відвідає готель. Такі дані можуть містити номери раніше винайнятих кімнат, спеціальні вимоги та примітки, переваги клієнтів, інформацію про компанію, якщо таке є, і так далі.

Самообслуговування в готелях з погляду автоматизованої реєстрації, вибору кімнати, безпечної оплати тощо усуває канцелярську частину роботи для співробітників фронт-офісу і залишає більше можливостей для взаємодії людей, підвищення точності рутинних операцій, зменшення витрат і поліпшення проживання гостей.

Процес заселення очима гостя:

1. Створення бронювання і приїзд до готелю (за бажанням система також допомагає гостям, що не мають бронювання та хочуть зробити його вже на місці).

2. Підтвердження бронювання / реєстрація на автоматі самообслуговування (використовуючи дані, отримані під час бронювання).

3. Оплата готівкою або кредитною карткою (якщо гість не оплатив бронювання, частка депозиту також може бути установлена).

4. Отримання квитанції та інформації про готель (додатковий контракт, ураховуючи підпис гостя).

5. Отримання запрограмованого ключа в кімнату (картка відразу функціонує і гості можуть зайти в готель).

6. Автомат перевіряє інформацію про реєстрацію в готелі (ураховуючи кількість виданих карток, їх ідентифікацію тощо).

Процес виселення очима гостя:

1. Відвідувачі вибирають на екрані кнопку «Виїзд».

2. Вхід у систему такий самий, як і при реєстрації (наприклад, за допомогою електронної пошти та номера бронювання).

3. За запитом гість повертає свої картки готелю (за втрату можуть стягувати штраф та передавати дані в службу виставлення рахунків).

4. Система аналізує всі оплати, і якщо гість ще має залишок на балансі, система виставляє запит на оплату.

5. Видалення квитанції про оплату.

6. Кіоск записує результат «Від'їзд» до системи бронювання (наприклад, інформацію про повернені картки, про оплату, про час від'їзду гостя).

Отже, проаналізувавши функції кіоску для самостійного чек-іну, можемо зробити висновок, що такий кіоск зможе швидко виконувати обов'язки адміністратора, забезпечуючи гостям та працівникам рецепції більше часу для розв'язання інших проблем.

Список використаних джерел

1. Онопченко С. В. До питання автоматизації робочого місця адміністратора готельного комплексу / Онопченко С. В. // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля : зб. наук.-пр. – Луцьк, 2013.– № 4(193), Ч. 2.– С. 128–131.

2. Основні положення функціонування хостелів [Електронний ресурс].– Режим доступу: <http://www.hihostels.com.ua>