

# Глобальные системы бронирования в туризме



- Сегодня в туристическом бизнесе существует четыре глобальные системы бронирования (GDS), а именно – Amadeus, Galileo, Sabre и Woldspan. Услугами этих систем пользуются более 800 тысяч туристических агентств по всему миру. Эти системы дают возможность бронирования различного вида туристических услуг, в том числе и размещение в отелях.

Первая такая система была создана вначале 60-х годов XX века и большего всего ее использовали в авиаиндустрии. Она давала возможность отслеживать информацию о расписании полетов, наличии свободных мест на рейс и о ценах на билеты. Вначале 70-х годов большинство туристических агентств, которые тратили большое количество времени на бронирование вручную, осознали преимущества систем GDS и стали устанавливать у себя внутренние системы бронирования авиаперелетов. Среди первых разработчиков системы была компания Sabre, которая существует и по сегодняшний день. Используя систему GDS, туристические агентства в значительной мере сократили свои временные затраты и увеличили свою продуктивность. Такая картина привела к тому, что данную схему работы начали применять и в других сегментах туристического бизнеса.

● На сегодняшний день система GDS используется не только для бронирования авиабилетов, но и для бронирования гостиниц, круизов, автомобилей. Сотни тысяч туристических организаций, которые подключены к терминалам глобальных систем бронирования Amadeus, Galileo, Sabre, и Woldspan, имеют возможность предоставить своим клиентам набор услуг по бронированию в режиме реального времени. Поэтому любой агент туристической компании с помощью определенных команд может легко найти клиенту нужный ему отель, посмотреть цены, наличие мест и выполнить бронирование.

# Системы ADS. Для кого и зачем?

- Интернет Системы Бронирования (IDS), известные также как Альтернативные Системы Бронирования (ADS), появились в начале 90-х годов XX столетия и выступили в качестве альтернативы уже существующей системе GDS. В отличие от GDS, доступ к которой имеют только агенты туристических компаний, ADS дает возможность пользоваться услугами бронирования не только туристическим агентам, но и частным лицам. Зайдя на любой из порталов системы ADS, каждый клиент может самостоятельно сделать выбор нужного ему отеля и тип номера на четко определенные даты, забронировать свой запрос в режиме реального времени и моментально получить подтверждение на адрес своей электронной почты. На сегодняшний день в мире существует большое количество подобных сайтов, среди которых можно отметить – [Trevelocity.com](http://Trevelocity.com), [HRS.com](http://HRS.com), [Hotels.com](http://Hotels.com), [Expedia.com](http://Expedia.com), [Priceline.com](http://Priceline.com), [Orbitz.com](http://Orbitz.com), а также русскоязычный портал туристической компании НОТА БЕНЕ – [Hotels.su](http://Hotels.su).

# Что получает отель, предоставленный в системах GDS и ADS?

- Отель, который предоставляет свой продукт в системах ADS и GDS, сразу получает доступ к миллионам потенциальных клиентов, и более чем 800 тысячам туристических агентств. В таком случае отель значительно увеличивает свою эффективность за счет снижения различного рода издержек. Предоставленная информация об отеле, включая подробное описание номеров, типов цен, сразу попадает на тысячи каналов существующих систем. А это говорит нам о том, что потенциальный клиент из любого уголка мира в любой момент может самостоятельно или при помощи агента выбрать интересующий его вариант. В то же время, получая информацию о бронировании из большого количества источников, отель тратит минимальные ресурсы на ее обработку. Централизованная Система Продаж (CRS) дает возможность сохранять всю имеющуюся информацию о наличии свободных мест в отеле, ценах на них в одном месте – в так именуемом электронном «личном кабинете» отеля. Как раз именно отсюда у отеля есть возможность управлять продажами чрез все каналы, используя при этом только один и интуитивно понятный интерфейс.

# Определение

- СЛУЖБА ИНЖЕНЕРНАЯ (техническая) ГОСТИНИЦЫ - структурное подразделение гостиницы, которое создает условия для функционирования таких систем жизнеобеспечения, как кондиционирование, теплоснабжение, санитарно-техническое оборудование, системы телевидения и связи, ремонта и строительства



# Инженерно-техническая служба

*Главный инженер*

Ремонтно-строительная служба

Служба связи и телекоммуникаций

Служба электриков

Служба сантехников

Служба благоустройства территории

Инспекторы по противопожарной безопасности

Инспекторы по технике безопасности



# Функции службы

## Административные

секретариат

канцелярия

снабжение

профилактические  
проверки

договорное  
обслуживание

планирование

учет

## По поддержанию инженерных систем

подогрев воды

вентиляция воздуха

кондиционирование  
воздуха

эксплуатация насосных  
систем

эксплуатация  
электрических систем

эксплуатация  
холодильных систем

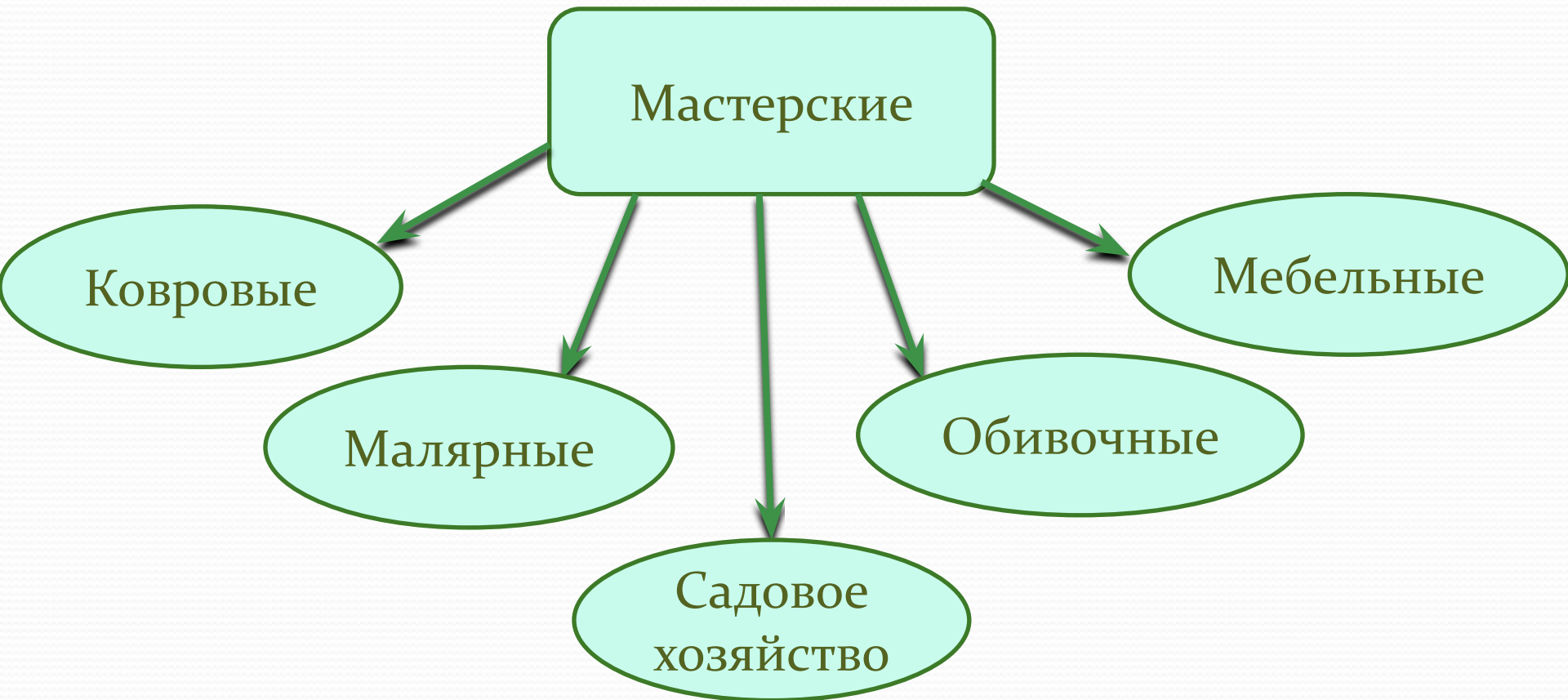
эксплуатация  
оборудования  
пищеблока

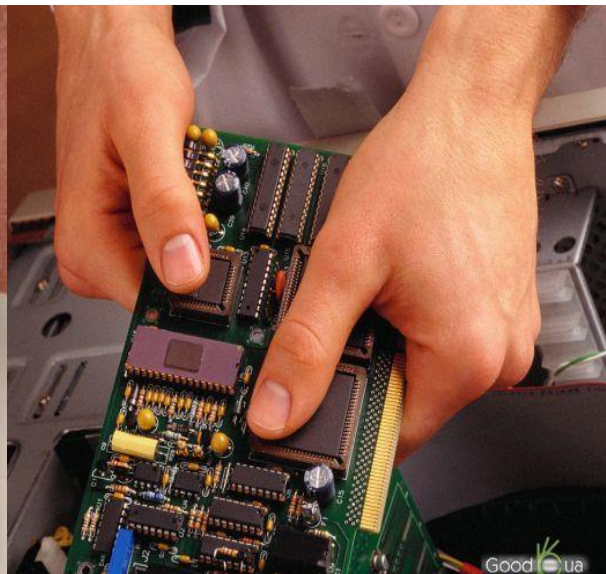
эксплуатация  
лифтового хозяйства

отопление помещений

эксплуатация  
компьютерных систем

В состав службы могут входить ремонтные мастерские





# Обеспечение пожарной безопасности - еще одна важная функция этой службы

Обеспечение пожарной безопасности (система пожарной сигнализации во всех помещениях отеля, средства пожаротушения (пожарные рукава, огнетушители и т.д.), контроль средств эвакуации (пожарные лестницы), а также регулярные мероприятия по обучению персонала)



# Служба обеспечивает:

- надежное и эффективное функционирование номерного и подсобного фонда гостиницы, объектов внешнего благоустройства, озеленения и других принадлежащих отеля объектов;
- оперативный контроль технического состояния и эксплуатации гостиницы, подготовки его к работе.
- участие в разработке генерального плана развития предприятия в своей сфере деятельности, планов реконструкции и содержания гостиницы;
- обеспечение бесперебойной работы всех технических устройств и сооружений гостиницы, перечисленные выше;
- определение потребности в средствах на финансирование необходимых работ по инженерно-техническому обеспечению гостиницы;
- взаимодействие с государственными органами по вопросам, относящимся к компетенции инженерно-технической службы.

# Главный инженер

- планирует работу службы;
- организует контроль состояния здания и его технического оборудования;
- организует проведение различных видов ремонтных работ;
- руководит установкой, паспортизацией и аттестацией оборудования;
- контролирует качество выполнения работ;
- составляет таблицу и графики выхода на работу персонала, графики отпусков, должностные инструкции, инструкции по технике безопасности и другие документы;
- заключает договоры с контролирующими и обслуживающими гостиницу организациями;
- контролирует ведение, хранение различных документов, таких, как акты текущих проверок деятельности инженерно-технической службы, инструкции по эксплуатации оборудования.

# Вывод

- Значение инженерно-технической службы в любых гостиничных комплексах по мере насыщения их современным высокотехнологичным оборудованием все больше возрастает
- Системы жизнеобеспечения современной гостиницы настолько сложны, что инженерная служба должна всегда быть готова к различным незапланированным событиям, начиная от затопления туалетов и кончая остановками лифтов
- В целом, служба играет немаловажную роль в обеспечении высококачественного гостиничного обслуживания и, следовательно, в поддержании высокого уровня доходности предприятия