

Инновационная система обслуживания в гостинице класса люкс

Муромская К.Ю., Шевцова С.П.

Дальневосточный федеральный университет

В современный век компьютерных технологий гостиницы, независимо от их класса, должны переходить на более прогрессивную систему обслуживания клиентов.

Безусловным лидером в области внедрения инноваций уже с 1973 г. является сеть отелей Hilton. В это время в компании появилась дистанционная справочная система HILTRON. Клиенту нужно было только набрать телефон горячей линии, и он получал интересующую его информацию от робота, в том числе и о наличии свободных номеров в отеле. Лидерами эти отели являются и в других направлениях, таких как использование WIFI, онлайн бронирование и возможность оплаты посредством банковской карты.

Впервые онлайн бронированием могли воспользоваться путешественники еще в 90-е годы прошлого века, подобные услуги стали предоставлять крупные сети посредством организации поиска отелей для бронирования номера. В начале для этого использовали телефон, а со временем интернет. В это же время развивалась и внедрялась система оплаты услуг банковской картой и возможность использования беспроводного интернета.

Вследствие динамизма современной жизни и новых рыночных условий потребители постоянно ждут от владельцев отелей предоставления кардинально новых услуг. Одним из таких инновационных внедрений может стать использование системы обслуживания при помощи планшетов.

В данную систему будут включены следующие услуги:

➤ Предоставление питания в номер:

- ✓ меню ресторана;
- ✓ карта бара;

- ✓ меню буфета;
- Вызов горничной;
- Вызов мастера (сантехник, электрик);
- Вызов курьера;
- вызов массажиста;
- Бронирование:
 - ✓ столик в ресторане;
 - ✓ бильярдный стол;
 - ✓ сауна;
 - ✓ бассейн;
- Книга жалоб и предложений.

Остальные предложения будут разрабатываться с учетом пожеланий клиента.

Данная система принесет отелю определенные преимущества, состоящие в следующем:

1. увеличение количества клиентов, благодаря удобству и легкости использования планшетов;
2. инновационный характер деятельности;
3. оптимизация работы бара, ресторана, бассейна, и т.д.

Планшет необходимо расположить в максимально удобном месте для потребителя, как правило, это прикроватный столик.

Внедрение предлагаемой системы будет проходить постепенно. На первом этапе планшеты будут установлены в номерах разных категорий. На втором этапе руководством отеля будут оценены преимущества и недостатки данной системы.

Это далеко не все преимущества от использования данной системы, основные ее достоинства будут выявлены при апробации.

Наиболее выгодно приобретение планшетов компании SAMSUNG в связи с известностью этого бренда и его ориентацией на массового потребителя, поэтому планшеты этой фирмы могут быть доступны

большинству отелей.

Таким образом, данная система вполне может претендовать на широкое применение в российских и зарубежных гостиничных сетях.