

ДИСТРИБУЦІЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Впровадження інноваційних технологій в сферу гостинності в сучасних умовах є дієвим засобом забезпечення конкурентоспроможності закладів готельного господарства, якості надання послуг. З метою підвищення прибутку в закладах готельного господарства актуальним є використання дистрибуції туристичних послуг.

До головних елементів структури системи дистрибуції відносяться:

- канали дистрибуції;
- посередники;
- процеси дистрибуції;
- системи обслуговування;

Дистрибуція послуг, які надаються в закладах готельного господарства, заключається в створенні системи, яка базується на бронюванні та продажі. При організації функціональної дистрибуції враховуються наступні елементи:

- внутрішні та зовнішні комп'ютерні системи бронювання послуг;
- розміщення готельного об'єкту;
- асортимент послуг, які надаються;
- сегментація клієнтів.

Важливу роль в дистрибуції відіграють два фактори: види каналів дистрибуції та засіб дистрибуції.

Дистрибуція забезпечує створення умов реалізації послуг для клієнтів готелю. Вона базується на методах активізації продажу, формах сплати за наданні послуги, надання інформації про послуги.

До важливих задач, які реалізуються через ланку каналів дистрибуції в готельного господарстві відносять: адаптаційне формування та пристосування послуги до потреб клієнтів; збирання та передачу інформації про маркетингове середовище; фінансування операцій; зниження ризиків.

Організація каналів дистрибуції повинна здійснюватися з урахування обмеженості ресурсів, які мають учасники.

Розвиток сучасного туризму сприяє підвищенню попиту на різноманітні послуги: туристичну інформацію, транспортні послуги, готельні послуги, харчування, забезпечення безпеки.

В останні декілька років інформаційні технології стрімко трансформують індустрію туризму. Доказом чого є активний розвиток

глобальної системи резервування, яка забезпечує потреби цієї індустрії в області маркетингу, продаж та дистрибуції. Комерційна служба готелю поєднує надання послуг з бронювання місць як у власному готелі, так і по замовленню клієнтів в інших готелях, бронювання квитків на проїзд у різних видах транспорту, надання додаткових та супутніх послуг тощо.

Система бронювання в реальному часі, дає можливість клієнту в лічені секунди, поки він знаходиться на терміналі системи онлайнного бронювання побачити: реальну наявність номерів в готелі та інших пропонуваних послуг на конкретний період; здійснювати бронювання послуг по всьому технологічному ланцюжку (від клієнта через туристичного агента до туроператора і поставнику послуг); отримати підтвердження бронювання в протилежному напрямку; оплатити бронювання послуги; оформити документи на бронювання послуги. Система on-line дозволяє: робити запит про наявність номерів у готелі і отримувати запит системи; підтверджувати бронювання і отримувати розрахунок вартості номеру; робити зміни в бронюванні, якщо це необхідно. Бронювання вноситься в систему автоматично, тому система показує реальну ситуацію в готелі; дає можливість уникнути витрат на телефонні переговори і пересилання факсів між клієнтом і готелем.

Системи бронювання стали доступними і розповсюдженими завдяки Інтернету.

Для бронювання місць в готелях використовуються GDS-системи – міжнародні комп'ютерні системи бронювання. Найбільшими з них на міжнародному ринку туризму є системи Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan. Разом ці системи нараховують більш ніж 500 тисяч терміналів, встановлених в готелях по всьому світу, що становило 90% ринку. Каналами дистрибуції готелів на базі GDS-системи є веб-сайти на базі CRS, веб-сайти організацій з маркетингу, веб-сайт об'єкту, постачальники інформаційного середовища в мережі Інтернет.

Слід відокремити три категорії готельних веб-сайтів посередників в готельній сфері: агентські моделі (наприклад HRS, hotel.de), комерційні моделі (наприклад hotels.com, expedia.com), непрозорі моделі (наприклад priceline.com, hotwire.com).

Активне впровадження інтернет-технологій дозволяє підключати також не великі готелі до GDS через компанію-комутатор, наприклад Wizcom або Pegasus Solutions. Остання забезпечує підключення CRS готелю до всіх основних GDS.

Таким чином, дистрибуція є складовою частиною процесу комунікації між готелем, який надає комплект послуг та споживачем.