

контракт на постачання, або корпоративний кейтеринг. Індустрія кейтерингу у світі дуже розвинута. Технології такого сервісу відпрацьовуються протягом кількох сотень років. Ресторани виїзного обслуговування з'явилися ще наприкінці XVIII ст. в Європі. У зарубіжних країнах кейтеринг вже давно використовується для обслуговування офіційних банкетів, які даються з приводу національних свят, різноманітних конференцій, виставок. Оскільки сфера ресторанного бізнесу в Україні рухається вперед досить стрімко, підкоряючись економічним законам попиту та пропозиції, а також конкуренції за споживача, кейтеринг може стати прибутковою справою. Ознайомлення та використання світових здобутків з логістики кейтерингових послуг, без сумніву, є корисним і цікавим в умовах ресторанного бізнесу України, де кейтеринговий сегмент нині є одним із найдинамічніших.

Г. В. Бреславець, М. Ш. Мандао

ЕФЕКТИВНЕ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ: КРИТЕРІЇ УСПІХУ

Нині ефективне управління готелем — невід'ємна складова туристичного бізнесу, адже це дозволяє отримати нових клієнтів, гарну оцінку своєї праці та прибуток. Якщо користуватися маркетинговими методами в роботі, можна значно підвищити рівень якості та популярності свого готелю.

Готельний бізнес приносить стабільний дохід. Крім того, інвестиції в готельний бізнес — практично безризикове капіталовкладення, оскільки основним активом є нерухомість, яка в довгостроковій перспективі дорожчає в середньому на 5% на рік.

Доходи готелів залежать від стану туристичної галузі загалом. Нині прогнози експертів Усесвітньої туристської організації позитивні: світова індустрія туризму демонструватиме щорічний приріст у 4% і більше.

Для того, щоб управляти сучасною готельною інфраструктурою, потрібні менеджери з висококласною професійною освітою. Роботодавці часто віддають перевагу випускникам європейських шкіл, котрі стажувалися в кращих готелях.

«Колоберт гостей у природі» — основний принцип готельного підприємства. Його мета — створити такі умови, щоб циркуляція гостей була природною, обіг грошових коштів ефективним, а персонал знав, що і як робити.

Наприклад, маркетингове управління мережі готелів Marriott постійно оновлює систему знижок для відвідувачів. Учасником програми знижок під назвою «Marriott Rewards» може стати будь-який відвідувач готелів мережі. Знижки надають цілий спектр безкоштовних послуг — від безкоштовного сніданку чи подарунка в номер до можливості безкоштовного проживання протягом кількох днів.

Сучасна готельна мережа Marriott International — міжнародна компанія на ринку готельних послуг, до складу якої входять понад 3700

готелів, розташованих у США й 66 інших країнах, з номерним фондом понад 500 тис. номерів.

Головне завдання готельєра полягає в швидкому продажі номерів у готельному комплексі.

Чим більше каналів онлайн-продажів, тим вищий рівень завантаження готелю. Автоматизація мінімізує помилки менеджерів, підвищує сервіс, що надає можливість приділяти більше часу для роботи з постійними клієнтами та залучати нових. Отже, так можна домогтися гарного результату для свого готелю у вигляді великої кількості клієнтів і потрібного прибутку.

М. Ш. Мандао

ПЕРЕВАГИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ЧЕРЕЗ «BOOKING.COM» У ТУРИЗМІ

Нині забронювати готельний номер можна, не виходячи з оселі. Майже всі готелі світу зараз працюють через онлайн-бронювання. Система онлайн-бронювання під назвою «Booking.com» розрахована на будь-якого користувача. На сьогоднішній день систем онлайн-бронювання готелів досить багато, але «Booking.com» є лідером туристичного ринку та має двадцятирічний досвід роботи.

Є кілька істотних переваг, чому варто приділити увагу онлайн-бронюванню через «Booking.com», а не через офіційні сайти готелів або сплачувати за номер після приїзду на місце відпочинку.

Найголовнішою перевагою є те, що «Booking.com» — система з легко зрозумілим інтерфейсом, за яким просто та зручно здійснювати онлайн-бронювання.

Наступна перевага — ціна. Забронювати номер через «Booking.com» можна задовго до дати поїздки, наприклад, за 3 та навіть 5 місяців. Таким чином, плануючи поїздку влітку, бронь можна замовити взимку. Якщо сподіватися та спробувати забронювати номер безпосередньо на місці в готелі, то є ризик того, що будуть доступні тільки дорогі номери або номерів не буде зовсім. Гарантія означає — бронюючи готель через «Booking.com», турист точно знає, що після приїзду на нього чекатиме номер у готелі.

Визначимо, чому краще скористатися бронюванням через «Booking.com», а не на офіційному сайті готелю. Партнерський інтерфейс «Booking.com» надає власникові готелю гнучку систему формування ціни на номери, тому на сайті часто можна побачити оголошення про акції та знижки.

Офіційні сайти готелів, як правило, не синхронізують акції, які проводять на «Booking.com», з акціями, які проводяться на сайті, оскільки безліч сайтів готелів не пристосовані для гнучкого й адаптивного управління цінами номерів. Крім того, готель може не мати офіційного сайту.

«Booking.com» — гарант угоди. У сервісу є чимало іноземних служб підтримки, які оперативно допоможуть вирішити будь-які питання.