



Стандартизация сети отелей

Что такое стандартизация?

Под стандартизацией понимается приведение ряда элементов программы и бизнес-процессов к единому виду в нескольких отелях единой сети или находящихся под управлением одной организации.

Что можно стандартизировать?

Стандартизировать можно все или некоторые из нижеприведенных пунктов. Чем больше пунктов будет стандартизировано, тем больше преимуществ появляется у собственника / управляющей компании.

Печатные формы

Во всех отелях устанавливаются аналогичные печатные формы, содержащие идентичный набор полей, одинаковые формулы расчета данных, схожий внешний вид по заранее установленному стандарту (новый стандарт либо шаблон одного из существующих отелей).

Меняться в зависимости от отеля могут логотипы, адреса/телефоны, название отелей и ряд другой информации, шаблон при этом остается неизменным.

Приведены к единому стандарту могут быть следующие печатные формы:

- Письма подтверждения и отмены брони
- Групповые подтверждения
- Регистрационные карты
- Счета гостей
- Шаблоны сообщений гостей, информации об отеле
- Шаблоны заявок на ремонт
- Иные печатные формы использующиеся отдельными модулями системы (напоминания о задолженности в счете Б/Н дебитора, выписки с бонусного счета в модуле «Бонусные баллы», печатные формы ССМ и т.д.).

Основные преимущества стандартизации печатных форм:

- ✓ Привычный для гостей формат документов по каждому из отелей сети
- ✓ Удобство в работе для единого Центра Бронирования сети – все документы имеют единый формат. Проще обсуждать детали бронирований с гостями.
- ✓ Все последующие отели, подключаемые к системе, имеют уже готовые формы и экономится время на их конфигурацию – что ведет уменьшению финансовых затрат на установку.



Отчеты

Стандартизация отчетов состоит из нескольких пунктов, среди которых:

- Приведение к единому виду структуры отчетов – очередности следования групп отчетов, распределение самих отчетов по категориям.
- Анализ стандартных отчетов, используемых в настоящий момент в каждом из отелей, составление и согласование необходимого для работы списка.
Удаление или перенос неиспользуемых отчетов в скрытые категории.
- Анализ отчетов, разработанных индивидуально для каждого из отелей и согласование, какие из них должны быть использованы во всех отелях сети, какие должны быть перемещены в индивидуальные секции, а какие – удалены.

Основные преимущества стандартизации отчетов:

- ✓ Расчет всех управленческих значений в каждом отеле по единым формулам, что исключает неверное толкование данных или расхождения.
- ✓ Согласованный список отчетов (идентичный в каждом отеле), по которому происходит учет финансов и статистики в каждом отеле в отдельности и в Управляющей компании.
- ✓ Утвержденный набор отчетов для проведения стандартных операций в каждом отеле (закрытие смены кассиром / ночной аудит / проверка дохода и бухгалтерской выгрузки / статус номерного фонда и др.)
- ✓ Экономия времени на конфигурацию отчетов для каждого из подключаемых в дальнейшем отелей – снижение финансовых затрат на установку.



Конфигурация:

В рамках стандартизации конфигурации могут быть приведены к единому виду конфигурационные параметры системы, такие как:

- Тарифы
- Коды рынка / источника / каналы бронирования
- Типы комнат
- Типы гарантий бронирования
- Другие параметры системы

Преимущества стандартизации конфигурационных параметров:

- ✓ Упрощается работа Центра бронирования – единый формат кодов тарифов, типов номеров и других параметров повышает скорость и эффективность работы.
- ✓ Более удобная и прозрачная статистика в рамках сети – сравниваются приведенные к единому виду значения.

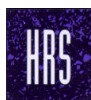
Например, взяв статистический отчет по кодам рынка, источника, тарифам или типам комнат, можно будет сравнить, насколько эффективна работа по тому или иному сегменту в рамках каждого отеля.

При отсутствии стандартизации такое сравнение провести проблематично – т.к. может возникнуть ситуация «яблоки сравниваются с апельсинами».

Выгрузка в бухгалтерскую систему

Для обеспечения единого формата учета финансовых данных рекомендуется также стандартизировать набор и порядок полей в Выгрузке финансовых транзакций из PMS системы.

Это позволит сделать финансовый учет более прозрачным, а также использовать для подключаемых новых отелей единожды написанную процедуру «загрузки» в бухгалтерскую систему, что позволит уменьшить трудозатраты со стороны специалиста Бухгалтерской системы.



Процесс стандартизации

Стандартизация состоит из нескольких этапов.

№ п/п	Наименование этапа работ	Ориентировочная длительность этапа	Ответственные лица
1	Согласование задач и целей стандартизации. Выбор отеля, который будет являться «эталонным». Составление плана работ.	1 день	HRS, представители Управляющей Компании / Центрального офиса
2	Изучение печатных форм, конфигурации, отчетов других отелей, обсуждение используемых в настоящее время. Согласование списка: что из других отелей должно быть включено в эталонную базу.	1-2 дня	HRS, представители УК/ЦО, представители отелей
3	Создание документа «Описание стандартов сети» с перечислением всех стандартных параметров: - печатных форм - отчетов - конфигурации. Утверждение данного документа.	1 день	HRS, представители УК/ЦО
4	Приведение всех согласованных параметров к согласованному формату в «эталонной гостинице».	2-3 дня	HRS
5	Проверка и утверждение готовности базы «эталонной» гостинице и ее соответствие «Описанию стандартов сети».	1 день	Представители УК/ЦО, HRS
6	Приведение оставшихся отелей к стандарту согласно «Описанию стандартов сети» - загрузка отчетов, коррекция печатных форм и т.д.	2-3 дня на отель	HRS
7	Проверка оставшихся отелей и утверждение соответствия стандарту	1 день на отель	Представители УК/ЦО, HRS
8	Завершение сессии по стандартизации Во всех последующих отелях будет установлена «эталонная» база.	-	
ИТОГО:		9-12 дней	