



Автоматизация гостиничного бизнеса существенно облегчает работу персонала по регистрации гостей, а также их выселению. При наличии гигантских гостиничных комплексов в обслуживании проживающих трудно обойтись без программ управления, регулирующих разные стороны гостиничного бизнеса. Обычно процесс регистрации отнимает много времени и сил, как у гостей, так и у обслуживающего персонала.

Программа автоматизации помогает существенно снизить время регистрации, а также улучшить качество обслуживания. Разработка наших партнеров, компании

[UCS](#)

, современная гостиничная система автоматизации

Shelter

позволяет оперативно решить все вопросы, возникающие при заселении и выселении проживающих, а также предоставляет удобный информативный инструмент управления гостиничным сервисом. Здесь и создание базы постоянных клиентов, ведение и учет документооборота, счетов, денег, четкая информация о состоянии деятельности гостиницы (наличие свободных номеров) в определенный момент времени. И конечно исключается возможность злоупотреблений со стороны персонала

Система управления гостиницей **Shelter** позволяет автоматизировать объект размещения любого формата: гостиницу, пансионат, санаторий, базу отдыха, апартаменты, хостел. Программа позволяет оптимизировать процессы бронирования, поселения, выселения, работу со счетами гостей и т.д. Информационная система охватывает все секторы гостиничного хозяйства, начиная от службы маркетинга и заканчивая прачечной. Отдел продаж, служба портье, бухгалтерия и финансовая служба, маркетинг, хозяйственная и банкетная службы - система объединяет работу всех этих подразделений в единое информационное пространство, делает бизнес прозрачным и контролируемым.

Обзор



Информационная система гостиницы Shelter v.2 отвечает самым современным требованиям и обладает широкими возможностями. Автоматизация отеля с помощью этой программы позволит не только организовать эффективное функционирование

службы бронирования и размещения, но и успешно управлять деятельностью других подразделений, надежно контролировать бизнес-процессы внутри отеля.

Гостиничная система Shelter v.2 имеет удобный и понятный интерфейс. Он обладает широчайшими опциями настройки, пользователю предлагаются множество удобных "горячих" клавиш и возможность одновременной работы с несколькими бронированиями, поселениями, фолио и т.д. Иконки помогают быстро сориентироваться в функционале кнопок управления. Окна открываются в виде вкладок. Доступна самостоятельная настройка внешнего вида программы: изменение цветовой схемы, использование изображений на локациях, подсказок.

Система управления гостиницей Shelter v.2 позволяет получать самые разнообразные отчеты, которые нужны руководителю отеля для контроля сервиса, анализа и планирования деятельности. В программе можно осуществлять sms и e-mail-рассылки гостям для получения обратной связи по вопросам качества обслуживания.

В Shelter v.2 имеется большое количество статистических отчетов, позволяющих контролировать загрузку отеля, и сравнительных отчетов за несколько лет, на основе которых принимаются решения по формированию тарифов.

Система Shelter v.2 взаимодействует с системой управления рестораном R-Keeper, а также платежной системой ReserveMaster. Она интегрируется с системами управления продажами Channel Manager WuBook и Travelline Channel Manager, позволяя непосредственно из Shelter управлять различными каналами продаж одновременно.

Возможности системы Shelter v.2

Система управления гостиницей Shelter v.2 решает следующие крупные задачи:
- автоматизация служб бронирования и размещения,

- управление внутренними ресурсами гостиницы,
- поддержка единой системы безналичных платежей для гостей,
- автоматизация текущей деятельности,
- ведение базы данных гостей,
- многофакторный анализ деятельности гостиницы,
- взаимодействие с другими системами.

Система управления гостиницей Shelter поддерживает иерархические счета (фолио) с возможностью задания ограничений на транзакции и трансферты, с занесением сумм как по факту оказания услуги, так и автоматически, продажу услуг сложными пакетами с возможностью многоступенчатого пересчета фактической стоимости, тарифы и тариф-контракты, ведение истории гостя и истории расчетов с клиентами, открытое, групповое, специальное резервирование, по типу номера или по номеру. Информация о счетах ресторана, о совершенных звонках и просмотрах телевидения автоматически попадает в счёт гостя.

Система Shelter состоит набора модулей и ядра, обеспечивающего их интеграцию и разграничение пользовательских полномочий. Такое решение позволяет собирать автоматизированные рабочие места с нужной функциональностью, расширять и заменять функции без перекомпиляции системы.

Этими рабочими местами могут, например, быть:

Портье

- информация о предстоящих заездах и выездах
- информация о наличии мест в гостинице
- информация о состоянии счетов гостей
- ввод данных о заездах (check-in, check-out)
- размещение гостей
- текущая работа с клиентом (внесение информации о пользовании услугами, переселение из номера в номер)
- резервирование (индивидуальное, служебное)
- информация о текущей загрузке и количестве брони на будущие периоды

- информация о количестве и типе заказываемых номеров, о времени прибытия и отъезда гостей
- информация о внесении депозитов за бронь
- работа со счетами гостей
- внесение информации об оказанных услугах и платежах по ним на счета гостей
- печать и выставление счетов клиентам
- создание мастер-фолио
- информация обо всех платежах и услугах
- печать дневных отчетов
- доступ к архиву счетов
- возможность ввода услуги страхования гостей, с выдачей страхового полиса
- при установке системы в гостиничных предприятиях, оказывающих санаторные услуги, возможно ведение истории болезни гостя
- для иностранных гостей предусмотрена услуга регистрации и паспортно-визового контроля

Отдел бронирования

- резервирование (индивидуальное, групповое, служебное) по типу комнаты или по комнате, отмена резервирования
- печать подтверждений по брони
- информация о внесении депозитов за бронь
- анализ текущей и ожидаемой загрузки
- просмотр истории гостя

Бухгалтерия, участок работы со счетами гостей и юридических лиц

- разнесение безналичных платежей по счетам гостей и организаций (юр.лиц)
- анализ расчетов с компаниями и турагентствами
- выставление счетов к оплате
- получение отчетов о финансовой деятельности гостиницы
- доступ к архиву счетов

Офис руководителя хозяйственной службы отеля (housekeeping)

- управление службами сервиса гостиницы
- контроль состояния номерного фонда
- информация о санитарном состоянии номеров
- автоматизация управления персоналом - службой горничных
- организация бюро находок
- получение отчетов о работе сервисных служб
- ведение справочника номеров и индивидуальных особенностей комнат
- анализ текущего состояния номеров
- управление статусом номера (чистый, грязный, неисправен, вне продажи)
- прочие отметки (смена полотенец, белья, халата, требуемый вид уборки или ремонта и пр.)

Офис системного администратора

- управление интерфейсом с системой R-Keeper
- управление интерфейсом с телефонной станцией
- информация о совершенных звонках и их стоимости, об открытии/закрытии определенного класса телефонного доступа в номере (должно поддерживаться телефонной станцией)
- управление интерфейсом с кабельным телевидением
- информация о сеансах просмотра платного телевидения
- настройка под любую телефонную станцию любой емкости
- поддержка архивов всех произведенных телефонных переговоров
- настройка преискурантов на различные внешние линии
- управление телефонной станцией: подключение телефона при въезде гостя и отключение при выезде
- подготовка отчетно-финансовых документов для бухгалтерии

Офис финансового директора

- ведение справочников предоставляемых услуг
- определение пакетов услуг
- определение типов, стоимости и индивидуальных особенностей номеров
- определение тарифов и возможность их связи с временными периодами
- определение типов и категорий гостей
- получение текущих отчётов, в том числе: оборотно-сальдовый баланс; оборотно-сальдовый баланс по фолио; обороты по операциям; книга регистрации счетов-фолио с расшифровкой; обороты по операциям с расшифровкой; список транзакций за любой период; загруженность номерного фонда за период; отчет по группам (организациям); отчет по тарифам
- изменение расценок на те или иные гостиничные услуги
- управление пакетами услуг и их тарифами
- управление справочником типов номеров
- получение отчетов всех видов и т.д.

Касса

- расчет с гостями за предоставленные услуги по проживанию
- полный расчет за услуги, предоставленные гостю за весь период проживания
- расчет с гостями за дополнительные услуги
- прием оплаты за услуги, предоставляемые гостиницей не только гостям, но и посторонним людям
- возврат денег
- все расчеты с гостями производятся с выдачей фискального документа

Оборудование

В программном комплексе Shelter используется следующее оборудование:

Электронные замки

Электронные замки - это комбинация микрокомпьютера и механического

высоконадежного замка в одном корпусе. Обычно эти замки имеют встроенные часы, благодаря чему они могут разграничивать уровни доступа в зависимости от даты и времени. Замки имеют автономное питание от стандартных батарей. Независимая память замков сохраняет информацию обо всех попытках доступа (регистрация до 1000 последних событий в замке). Звуковая индикация режимов работы (открыто-закрыто, программирование, контроль заряда батарей и т.д.) облегчает эксплуатацию замков.

Ключи

Электронные ключи (электронные таблетки (Dallas), карточки с магнитной полосой, смарт-карты и т.д.) используемые в системе можно условно разбить на три группы:

- **карточки гостя** - содержат основную информацию о госте (имя, номер комнаты, время действия карточки, разрешенные зоны доступа и т.д). Могут также использоваться для безналичного расчета, управления электромеханическими устройствами (дверная автоматика, лифт и т.д.)
- **карточки персонала** - определяются основные категории сотрудников, разграниченные по уровням доступа, наличию временных и территориальных ограничений
- **специальные карточки** - карточки аварийного открывания, блокировки, карточки питания замка, карточки перевода замка в офисный режим и т.д.

Фискальные регистраторы

Для регистрации денежных расчетов предприятия необходимы **фискальные регистраторы**. В данный момент для фискальной версии системы Shelter используются фискальные регистраторы разных фирм-производителей для более полного объема выполняемых операций

Телефонные станции

Система Shelter поддерживает все виды современных телефонных станций, работающих по протоколу RS-232.

Скачать



Профессиональная система автоматизации
объектов размещения Shelter v.2



[Скачать](#)