

30 точек автоматизации отеля

Отметьте, что уже работает без ручного переноса данных и не зависит от одного сотрудника.

ПРОДАЖИ И ИНВЕНТАРЬ

- ☐ PMS является единым источником броней, статусов и номерного фонда.
- ☐ Цены и доступность передаются во все подключённые каналы без ручного копирования.
- ☐ Изменение брони, отмена и незаезд возвращаются в PMS с журналом событий.
- ☐ Овербукинг и расхождения остатков автоматически создают тревогу ответственному.
- ☐ Прямое бронирование на сайте передаёт данные и источник заявки в общую систему.

ОПЛАТА И ДОКУМЕНТЫ

- ☐ Гость получает персональную ссылку на онлайн-оплату и видит назначение платежа.
- ☐ Статус оплаты автоматически сопоставляется с бронью и суммой к получению.
- ☐ Чек формируется корректным продавцом и отправляется гостю по выбранному каналу.
- ☐ Возврат, доплата и отмена имеют отдельный сценарий и доказуемый журнал.
- ☐ Суточная сверка показывает брони без оплаты, платежи без брони и расхождения.

Гостевой путь без разрывов

Автоматизация считается рабочей только тогда, когда исключения тоже управляемы.

ДО ЗАЕЗДА

- ☐ Подтверждение брони, правила и адрес отправляются автоматически и без дублей.
- ☐ Сбор необходимых данных гостя проходит безопасно и с понятным согласием.
- ☐ Система проверяет оплату, данные и готовность номера до выдачи доступа.
- ☐ Код или ключ действует только в период проживания и привязан к конкретной брони.
- ☐ Есть отдельный сценарий для раннего заезда, группы, ребёнка и иностранного гостя.

ВО ВРЕМЯ ПРОЖИВАНИЯ

- ☐ У гостя есть один понятный канал помощи с контролем времени ответа.
- ☐ Заявка гостя превращается в задачу с ответственным, сроком и подтверждением решения.
- ☐ Дополнительные услуги доступны онлайн и корректно попадают в расчёт по брони.
- ☐ Аварийное открытие двери возможно без раскрытия постоянных мастер-кодов.
- ☐ Сбой интернета, замка или платёжного сервиса имеет проверенный резервный сценарий.

Операции и контроль собственника

Хороший пульт показывает не только итог, но и источник, ответственного и следующий шаг.

НОМЕР И УБОРКА

- ☐ Статус номера меняется по факту завершённой уборки, а не по устному сообщению.
- ☐ Приёмка номера включает фото или иной проверяемый след по ключевым зонам.
- ☐ Дефект автоматически создаёт задачу и блокирует продажу при критичном риске.
- ☐ Норматив комплектации и расходников един для категории номера и доступен сотруднику.
- ☐ Просроченные уборки и повторные дефекты видны управляющему в одном списке.

КОНТРОЛЬ И РЕПУТАЦИЯ

- ☐ После выезда гость получает запрос обратной связи без повторных сообщений.
- ☐ Негативный сигнал сначала попадает ответственному, а затем — в публичный ответ.
- ☐ Рейтинги и причины жалоб собираются по площадкам в единой классификации.
- ☐ Собственник видит загрузку, ADR, RevPAR, отмены, оплату и отклонения по источнику.
- ☐ Каждая цифра в отчёте ведёт к первоисточнику: брони, платежу, письму или задаче.

Оцените зрелость автоматизации

Поставьте 0, 1 или 2 по каждому пункту и сложите баллы.

- 0** нет / процесс ручной и не контролируется
- 1** работает частично / зависит от человека
- 2** автоматизировано, измеряется и имеет резервный сценарий

ВАШ РЕЗУЛЬТАТ: _____ БАЛЛОВ

0–20 • РУЧНОЙ ОТЕЛЬ

Сначала закрыть риски, данные и базовые регламенты.

21–40 • ЧАСТИЧНАЯ СИСТЕМА

Убрать разрывы между PMS, оплатой, доступом и задачами.

41–60 • УПРАВЛЯЕМАЯ МОДЕЛЬ

Тестировать исключения, качество данных и масштабирование.

Что делать с результатом

Выберите три пункта с оценкой 0, которые сильнее всего влияют на деньги, безопасность или гостя. Не автоматизируйте хаос: сначала закрепите ответственного и критерий готовности, затем подключайте технологию.

НУЖЕН РАЗБОР ВАШЕГО ОТЕЛЯ?

Напишите: office@maxrooms.ru • тема «Диагностика отеля»