

# ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Організація роботи служби прийому та  
служби розміщення у підприємствах  
готельного господарства

# СЛУЖБА ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ: РОЛЬ У НОРМАЛЬНОМУ ФУНКЦІОНУВАННІ ГОТЕЛЮ

- є основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів кожного готельного підприємства;
- у процесі обслуговування клієнти найбільше взаємодіють із персоналом цієї служби - отримують інформацію про готель, бронюють місця (за умови відсутності служби бронювання як окремої структурної ланки);
- забезпечує поселення, оплату послуг, послуги під час перебування у готелі;
- коригує роботу інших служб, пов'язаних із безпосереднім обслуговуванням клієнтів (бронювання, обслуговування номерного фонду, громадського харчування);
- аналізує заповнюваність номерів за поточну добу;
- контролює оплату клієнтами послуг готелю;
- забезпечує ведення технічної документації, пов'язаної з обслуговуванням гостей тощо

# СЛУЖБА ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ: ВИМОГИ

1. Служба прийому та розміщення (рецепція) повинна розташовуватись у безпосередній близькості до входу в готель. У випадку значних розмірів вестибюля, його планування й інтер'єр мають зорієнтувати гостей у напрямку стійки рецепції.
2. Рецепція повинна мати оригінальне, естетично привабливе оформлення з елементами світлового, необхідне технічне (телефон, факс, комп'ютер) та інформаційне забезпечення (рекламні буклети, прайси, візитки тощо).
3. Стійка рецепції має бути чистою, технічна документація -упорядкованою, без зайвих предметів.
4. Обслуговуючий персонал повинен мати бездоганний зовнішній вигляд і поведінку, оперативно забезпечувати процес прийому та поселення гостей.

## СЛУЖБУ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ ОЧОЛЮЄ ГОЛОВНИЙ АДМІНІСТРАТОР (МЕНЕДЖЕР СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ)

Йому підпорядковані

чергові адміністратори, портьє, касир служби прийому і розміщення.

У невеликих готелях значну частину функцій може виконувати один спеціаліст - черговий адміністратор, який підпорядковується безпосередньо генеральному директорові.

У великих готелях зі значним потоком туристів та великим персоналом у кожній категорії спеціалістів можуть вирізнятись декілька співробітників з окремих напрямів (наприклад, у групі портьє - з прийому клієнтів, від'їзду, портьє, відповідальний за ключі).

# ЧЕРГОВИЙ АДМІНІСТРАТОР: ВИМОГИ

- мати фахову підготовку в спеціалізованих навчальних установах і стажування у готельному закладі не менше року;
- знати нормативну документацію стосовно прийому й обслуговування гостей;
- досконало володіти двома-трьома іноземними мовами;
- мати практичні знання із гарантування безпеки в готелі;
- бездоганно виглядати та поводитись;
- вести невимушений діалог із підлеглими та клієнтами.

# ЧЕРГОВИЙ АДМІНІСТРАТОР: ФУНКЦІЇ

Основні функціональні обов'язки чергового адміністратора:

- забезпечувати підготовку номера до поселення та виконання інших підготовчих заходів згідно з побажаннями клієнта перед прибуттям у готель;
- аналізувати стан зайнятості номерного фонду, прогнозувати щодо його заповнення; підбирати номери для бронювання;
- контролювати фіксації в електронному вигляді таблиці або окремого журналу заповнення номерів;
- перевіряти документи під час реєстрації, виявлення терміну їхньої дії, а також інформацію про гостей, які від'їжджають, насамперед оплату клієнтами послуг;
- постійно співпрацювати зі суміжними службами з метою найефективнішого процесу обслуговування клієнтів;
- відповідати за збереження ключів від номерів, за обладнання служби приймання та розміщення;
- доставляти пошту і посилки тим, хто проживає в готелі;
- толерантно співпрацювати з клієнтами;
- розв'язувати питання експлуатації готельного підприємства у нічний та ранковий час — період відсутності вищого керівництва;
- вживати заходів, спрямованих на ліквідацію конфліктних ситуацій.

# ПОРТЬЄ: ФУНКЦІЇ

- оформлення необхідної документації під час поселення та від'їзду клієнтів,
- надання інформації про готель, структурні ланки та послуги,
- ведення картотеки зайнятості номерів,
- розрахунок гостей,
- бронювання номерів.

Обсяг обов'язків портьє залежить від розмірів готелю та його функціональної структури. У структурі управлінської ієрархії портьє підпорядкований черговому адміністраторові.

# КАСИР: ФУНКЦІЇ

- внести повну суму в рахунок клієнта;
- отримати оплату від клієнта під час від'їзду;
- узгодити оплату рахунків кредитними картками та чеками з бухгалтерією;
- підрахувати загальну суму виторгу наприкінці кожної зміни;
- відповідати за грошову суму, яка перебуває в обігу, впродовж зміни.



ЗГІДНО З ПРОЦЕДУРОЮ, ПРОЦЕС  
РЕЄСТРАЦІЇ УМОВНО МОЖНА ПОДІЛИТИ  
НА ДЕКІЛЬКА ЕТАПІВ:

- передреєстраційний;
- оформлення реєстраційного запису;
- визначення номера і тарифів;
- оплата готельних послуг;
- видача ключів від номера,
- супровід гостя у номер

# СУТНІСТЬ ПЕРЕДРЕЄСТРАЦІЙНОГО ПЕРІОДУ

Етап попередньої реєстрації (передреєстрації) пов'язаний із тими клієнтами, які *забронювали місце (номер) у готелі*.

Використання у готелях комп'ютеризованих систем істотно активізує підготовку до поселення клієнта. Лише окремі (неавтоматизовані або напіваавтоматизовані) готелі забезпечують процес реєстрації механічним (ручним) способом.

# РЕЄСТРАЦІЯ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЯХ

Оформлення реєстрації клієнтів у готелях відрізняється для гостей із передреєстраційним статусом і тих, які не резервували місце, для громадян України і закордонних гостей.

У готелях з використанням *неавтоматизованих систем реєстрації* під час поселення клієнти заповнюють анкету або реєстраційну картку в паперовому вигляді.

Готелі з *автоматизованими системами*, інформацію, необхідну для реєстрації, отримують в усній формі, вносять в електронному варіанті до анкети чи реєстраційної картки і роздруковують. Проте інформація, що зберігається в комп'ютері, є основним реєстраційним записом. У анкетах і реєстраційних картках передбачені підписи гостей, що є офіційним встановленням відносин гостей із готелем. Навіть при автоматизованій роботі, коли реєстраційні документи можуть бути заздалегідь роздруковані, **підпис клієнта обов'язковий.**

# РЕЄСТРАЦІЯ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЯХ

У разі масових заїздів (туристичних груп, спортсменів, учасників конференцій, семінарів, з'їздів тощо), процедура поселення повинна бути спрощена. Керівник групи повинен надати адміністраторові направлення туристської фірми (документ, що підтверджує право проживання даної групи в готелі і гарантує, що оплата зроблена) і список групи, оформлений відповідно до вимог

паспортного режиму.

Адміністратор повідомляє номери кімнат, які заброньовані для цієї групи.

Туристи з групи розміщаються зазвичай у двомісних номерах і тільки керівнику групи надається одномісний номер. Всі туристи заповнюють анкети, адміністратор – груповий дозвіл на поселення за безготівковим розрахунком, де вказуються номери кімнат, в яких будуть жити туристи.

# СУЧАСНІ СПОСОБИ РЕЄСТРАЦІЇ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЯХ

Самореєстрація— можливість гостя самотійно обирати номер, реєструватися, сплачувати рахунки та оформляти виїзд з нього за допомогою спеціальних терміналів та інтерактивних систем. Реєстрація документів, здача багажу, оплата проходить за допомогою сенсорного екрану-терміналу, подібного до кіосків самореєстрації на вокзалах і аеропортах у багатьох європейських містах.

Використання мобільного телефону. Гостям подобається користуватися мобільними телефонами під час бронювання й реєстрації, тому у готелів з'явилася ще одна можливість для зв'язку з ними.

# СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЯХ

У деяких готелях Європи (RubyHotel, Відень) цифрові технології перенесли до номерів. Гостей вітає планшет і завантажує в цифровому вигляді новини, інформацію про готель, надає доступ до інтернету, завантажує додаток для виїзду з номера, відгуки гостей, а також пропонує кнопку для бронювання номера на майбутнє

Готелі Starwood Hotels and Resorts були першими, де запровадили мобільний замок в номерах. SPG Keyless – це перша в світі система, що дозволяє клієнтам відкривати свої номери, скориставшись смартфоном (з додатком SPG).

Щоб відчинити двері, гостеві потрібно прикласти свій девайс до замка і натиснути на відповідну клавішу. Через безпроводний модуль Bluetooth блокуючий пристрій розблоковує двері, і користувач може безперешкодно зайти всередину. Так само працює і зворотний механізм закривання дверей номера.

# ВИЗНАЧЕННЯ НОМЕРА І ТАРИФІВ

**Визначення номера** – це встановлення відповідного номера, що відповідає запитам клієнта для його розміщення.

**Тарифи** для номерів однакової місткості можуть змінюватися залежно від розміру номера, якості меблів і устаткування, розташування та інших чинників

У готелях застосовують два види тарифів:

- *опублікований тариф (Published Tariff)*, або, як ще називають, фіксована ціна (*Fixed Cost*)
- *корпоративний тариф (Corporate Rate)*, іншими словами – *групова ціна (Group Rate)*, контрактна ціна, ціна зі знижкою, тобто спеціальні розцінки на номери для організацій, фірм, корпорацій, з якими готелі укладають угоди на вигідних умовах, пропонуючи нижчі ціни на обслуговування.

# ОПЛАТА ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Готельні послуги оплачують відповідно до єдиної розрахункової години – 12:00 поточної доби за місцевим часом. З урахуванням місцевих особливостей готелі можуть змінювати розрахункову годину. У випадку проживання у готелі менше доби, а також раннього заїзду або пізнього від'їзду готель самостійно визначає розмір оплати за надання послуг.

## Способи оплати

**Оплата готівкою** (*Cash*)

**Оплата кредитними картами** (*Payment by Credit Card*)

**Безготівковий розрахунок** (*Account to company*)

**Оплата ваучерами** (*Voucher*) - документ, який встановлює право туриста на послуги, що входять до складу туру, і підтверджує факт їх надання.

Платіжні системи – національна і міжнародна.



# ВИДАЧА КЛЮЧІВ ВІД НОМЕРА І СУПРОВІД ГОСТЯ

**Видача ключів** від номера завершує процедуру реєстрації гостей у готелях. Черговий адміністратор (порт'є) вручає гостеві карту готелю (візитку) і ключ. Водночас до його обов'язків належить дотримання суворого контролю за збереженням ключів – вагомим пункту гарантування безпеки перебування клієнтів та їхнього майна та іміджу готелю,

В окремих готелях після видачі ключів за згодою клієнта його може супроводжувати посильний. В такому випадку ключ надається останньому з проханням провести гостя.

# ОРГАНІЗАЦІЯ ВИЇЗДУ З ГОТЕЛЮ

- *Прийом номера від гостя*
- *Контроль за своєчасним звільненням місць*
- *Контроль своєчасної оплати номера та наданих послуг.*
- *Збереженість ключів.*
- *Контроль виносу й відправки багажу гостей.*
- *Організація вільного часу гостей, що залишився до їхнього виїзду з готелю.*
- *Підготовка номерів до наступного заселення.*

# НІЧНИЙ АУДИТ

**Нічний аудит** – це процедури, які зорієнтовані на перевірку правильності та повноти обліку операцій, виконаних упродовж минулої доби, та їх фінансових результатів, що відображаються у звітах, а також правильності обліку стану номерного фонду.

Робочий час аудиту припадає на кінець поточної робочої доби, вночі, умовно – з 00 годин і до завершення всіх процедур.

Нічний аудит може здійснюватися *вручну*, через звірку первинних документів підрозділів готелю та облікових документів бухгалтерії, *напіваавтоматизовано* – за допомогою даних касових апаратів чи повністю *автоматизовано* – через комп'ютерну систему (system update). Остання самотійно виконує поточний аудит операційних записів і складає звіти, але може бути неправильно введена інформація до комп'ютера або збої в роботі самої системи, що теж вимагає перевірки та усунення у процесі нічного аудиту.

В ОКРЕМИХ ВИПАДКАХ СЛУЖБА ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ВІДМОВЛЯЮТЬ У ПОСЕЛЕННІ КЛІЄНТА В ГОТЕЛЬ. ЦЕ МОЖЕ ПОВ'ЯЗУВАТИСЬ ІЗ:

- відсутністю місць або номера у готелі згідно з вибором клієнта;
- непередбачуваними обставинами (пожежа, природні стихії тощо);
- неадекватною поведінкою клієнта;
- неплатоспроможністю клієнта.

# СЛУЖБА ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ В ТЕХНОЛОГІЧНОМУ ЦИКЛІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

На підприємстві готельного господарства велике значення має організація процесу прийому та розміщення споживача, оскільки саме на цьому етапі у споживача послуг складається враження про засіб розміщення. В процесі прийому та розміщення споживача персонал повинен оперувати такими поняттями:

- Дата заїзду споживача;
- Дата виїзду,
- Ранній заїзд;
- Пізній виїзд;
- Розрахунковий час.

# СЛУЖБА ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ В ТЕХНОЛОГІЧНОМУ ЦИКЛІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

Служба прийому та розміщення - один із головних підрозділів готельного підприємства, що складається з двох функціональних частин: «Front office» та «Back office».

Фактично «Front office» - це стійка рецепції, площа за стійкою, де відбувається спілкування гостей зі співробітниками готелю; «Back office» - зона, яку обов'язково слід розміщувати за стійкою, поза полем зору споживачів готельних послуг та інших співробітників підприємства готельного господарства. В зоні «Back office» знаходяться робочі місця працівників служби бронювання.

# ПРИНЦИПИ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ

- американський принцип характерний для готелів категорій \*\*\*, \*\*\*\* та полягає у взаємозамінності під час виконання функціональних обов'язків;
- європейський принцип - це чіткий розподіл функціональних обов'язків між усіма співробітниками.