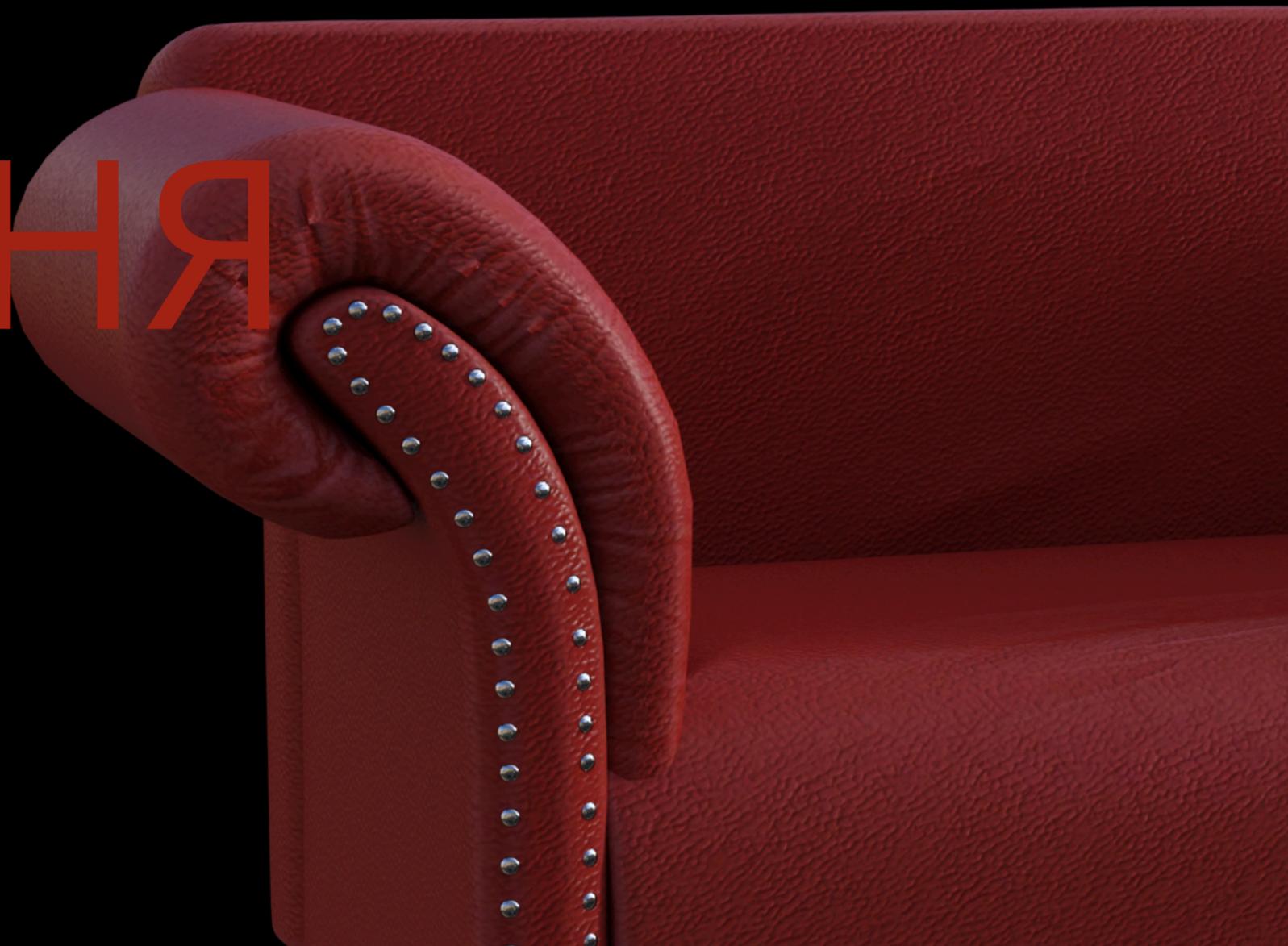


СЛУЖБА
ПРИЙОМУ
ТА
РОЗМІЩЕННЯ
В ГОТЕЛІ



Служба прийому та розміщення (Front Office / Reception) — ключовий підрозділ готелю, що забезпечує перший і останній контакт гостя з підприємством.

У міжнародній практиці функції цієї служби регламентуються стандартами таких мереж, як:

- Marriott International
- Hilton Worldwide
- Accor
- InterContinental Hotels Group

У класичній структурі готелю служба входить до Room Division та взаємодіє з:

- господарською службою (Housekeeping),
- службою бронювання,
- службою безпеки,
- фінансовою службою,
- ресторанним підрозділом (F&B).

СУТНІСТЬ ТА МІСЦЕ СЛУЖБИ У СТРУКТУРІ ГОТЕЛЮ





◆ 1. Бронювання (Reservation)

- прийом індивідуальних і групових заявок;
- ведення номерного фонду;
- підтвердження/ануляція бронювання;
- робота з ОТА (Booking, Expedia тощо).

ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ
СЛУЖБИ
ПРИЙОМУ ТА
РОЗМІЩЕННЯ

ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ

◆ 2. Реєстрація (Check-in)

- ідентифікація гостя;
- оформлення реєстраційної картки;
- присвоєння номера;
- видача ключа;
- інформування про послуги готелю.



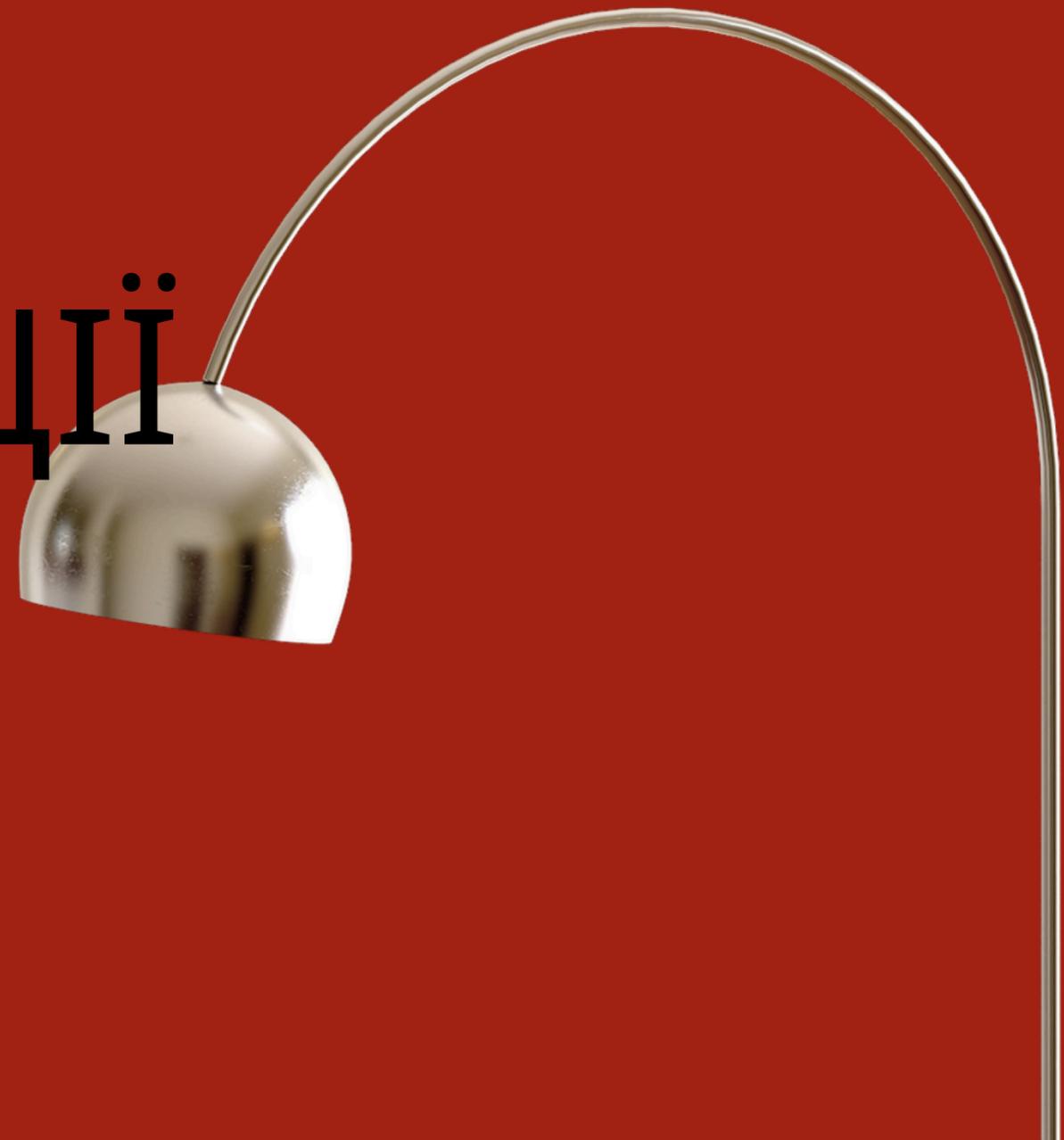
ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ



- ◆ 3. Обслуговування під час перебування
 - надання інформаційних послуг;
 - координація додаткових сервісів;
 - вирішення скарг і конфліктів;
 - комунікація з іншими службами.

- ◆ 4. Розрахунок та виїзд (Check-out)
 - підготовка рахунку;
 - проведення оплати;
 - закриття фоліо;
 - збір відгуків.

ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ
СЛУЖБИ
ПРИЙОМУ ТА
РОЗМІЩЕННЯ





ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА СЛУЖБИ

Типова структура:

- Front Office Manager
- Адміністратор зміни
- Рецепціоністи
- Консьєрж
- Нічний аудитор
- Порт'є / Bell staff



FRONT OFFICE MANAGER (FOM)

керівник служби прийому та розміщення, відповідальний за організацію, координацію та контроль усіх процесів front office з метою забезпечення високої якості сервісу та досягнення фінансових показників готелю.



FRONT OFFICE MANAGER (FOM)

Компетентності Front Office Manager

- лідерство;
- емоційний інтелект;
- конфлікт-менеджмент;
- багатозадачність;
- аналітичне мислення;
- міжкультурна комунікація;
- цифрова грамотність (PMS, CRM).



АДМІНІСТРАТОР ЗМІНИ (SHIFT LEADER / DUTY MANAGER)

це відповідальна особа, яка забезпечує безперебійну роботу служби прийому та розміщення протягом конкретної зміни та виконує оперативні управлінські функції. В ієрархії підпорядковується Front Office Manager та фактично керує рецепцією в межах своєї зміни.



РЕЦЕПЦІОНІСТ (FRONT DESK AGENT)

працівник служби прийому та розміщення, який безпосередньо здійснює контакт із гостями та реалізує стандарти сервісу готелю на операційному рівні.



КОНСЬЄРЖ (CONCIERGE)

фахівець служби прийому та розміщення, який забезпечує індивідуалізовані інформаційні та сервісні послуги гостям, підвищуючи рівень задоволеності та формуючи позитивний імідж готелю.

Найчастіше посада представлена у готелях категорії 4–5* та в міжнародних мережах.



НІЧНИЙ АУДИТОР (NIGHT AUDITOR)

це співробітник служби прийому та розміщення, який поєднує функції реєстрації та фінансового контролера у нічну зміну. Основна місія - закриття операційного дня та перевірка фінансової коректності всіх операцій готелю.



ПОРТЬЄ (BELLBOY / PORTER)

працівник служби прийому та розміщення, який забезпечує допоміжне обслуговування гостей при заїзді, перебуванні та виїзді, створюючи перше позитивне враження про готель.

У готелях 4–5* часто входить до Front Office та підпорядковується адміністратору зміни.

Основні документи:

- журнал реєстрації;
- картка гостя;
- фолію;
- ЗВІТ ЗМІНИ;
- касовий звіт;
- лист бронювання;
- реєстр іноземців.

ДОКУМЕНТООБІГ СЛУЖБИ





Основні принципи:

- швидкість (3–5 хвилин на check-in);
- персоналізація;
- дотримання стандартів безпеки;
- емоційний інтелект персоналу;
- володіння іноземними мовами.

**СТАНДАРТИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ**