

The image shows a grand, multi-story hotel lobby. The architecture features high ceilings with arched doorways and classical columns. A large, ornate chandelier with many glowing pink and red lights hangs from the ceiling. In the center of the lobby, there is a circular, low-profile seating area with a striped pattern and a red heart-shaped cushion. To the left, a group of people is seated at a table. The floor is highly reflective, showing the lights and the architecture. The overall atmosphere is warm and elegant.

**19. ТЕХНОЛОГІЯ  
ПРИЙОМУ ТА  
РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ  
У ЗАСОБАХ  
РОЗМІЩЕННЯ**

## 19.1. СУТНІСТЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ВИРОБНИЦТВА ЦИКЛУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

**ТЕХНОЛОГІЯ** (гр. *techno* – мистецтво, *logos* – вчення) – це сукупність методів, прийомів, режим роботи, послідовність операцій і процедур у поєднанні з використанням засобів, обладнання, матеріалів, інструментів координованих процесом управління та організації.

Процес прийому та обслуговування гостей у готелі можна представити у вигляді технологічного циклу («прибуття – проживання – виїзд»).

ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ЦИКЛ ОБСЛУГОВУ-ВАННЯ КЛІЄНТА – це уніфікований стандартний обсяг послуг з певною послідовністю надання, яким маж намір скористатись клієнт і які пропонує засіб розміщення під час перебування клієнта у готелі.

**Основні етапи технологічного циклу:**

1. До прибуття у готель – бронювання (Reservation).
2. Прибуття у готель (Arrival), реєстрація (Check in Procedure) і розміщення клієнта (Accommodation).
3. Проживання (Staying) і обслуговування гостя у готелі.
4. Виїзд (Departure), остаточна оплата гостем послуг готелю.

Облік і  
реєстра  
ція  
гостей

Забезпе  
чення  
безпеки

Аквізи  
ція  
Броню  
вання

Прийом  
Оформ  
лення

Організа  
ція  
прожива  
ння

Організа  
ція  
виїзду

Розрахун  
ки за  
прожива  
ння та  
послуги

Надання  
додатков  
их послуг

## 1. Аквізиція (залучення) гостей

Робота із замовленнями на поселення, контроль за проходженням замовлень, їх виконання або ануляція, забезпечення завантаження готелю, обсягу роботи з поселення гостей на визначений термін (місяць, квартал) та на поточну добу, ведення відповідної документації (броніст, порт'є-броніст, старший адміністратор, начальник служби прийому).

Остаточна підготовка до прийому гостя: підтвердження факту приїзду гостя, ймовірна зміна терміну прибуття, необхідність трансферу, екскурсійних послуг. Підготовка номеру.

## 2. Прийом гостей у готелі

Визначення номерів під заселення згідно замовлень, зустріч гостя, уточнення умов поселення й оформлення необхідних для цього документів, прийом розрахункових, проїзних та інших документів для передачі їх у відповідні служби і подальше оформлення, поточне інформування гостя (*черговий адміністратор, портьє-рецепціоніст*), видача ключа від номера (*портьє по ключах*).

*Черговий адміністратор* координує дії всіх підрозділів з прийому і обслуговування у свою зміну та уповноважений вирішувати всі питання, що входять до компетенції керівництва у разі його відсутності.

Інші учасники процесу прийому гостей: *швейцар, водій, ліфтер, гардеробник*.

## Облік і реєстрація

Перевірка паспортів і віз, правильності заповнення анкет на поселення (реєстраційних листків), ведення картотеки анкет, облік гостей через відповідні документи, журнали або комп'ютерну систему.

## Розрахунки за проживання та послуги

Прийом, збереження та передача до бухгалтерії грошей та платіжних документів, отриманих в оплату за проживання та послуги, контроль за їх своєчасним внесенням, ведення обліково-розрахункової та звітної документації (касир, оператор механізованих розрахунків, порт'є із розрахунків – подвійне підпорядкування).

### 3. Організація проживання

Робота персоналу житлових поверхів та за необхідності інших служб (супровід та розміщення в номері, роз'яснення особливостей користування номером, прибирання, обслуговування в номері, побутове обслуговування гостей, надання додаткових послуг).

#### Забезпечення безпеки проживання та збереженості майна

Своєчасний та правильний прийом, доставку у номер, винос з номера і відправка багажу гостя, контроль санітарної, технічної, пожежної та кримінальної безпеки для гостя і його майна в готелі. Прийом на зберігання цінних речей, забезпечення дотримання порядку проживання, сприяння розшуку втрачених і поверненню забутих речей, правильне ведення ключового господарства (служба безпеки, персонал житлових поверхів, порт'є, швейцари, піднощики багажу, комірники камери схову, посильні та інші).



## 4. Організація виїзду

Прийом номеру, що звільняється, прийом повного розрахунку клієнта за проживання та платні додаткові послуги, контроль правильності розрахунків до підпису їх клієнтом, відправлення багажу та ін. (порт'є, піднощики багажу, персонал поверхів).

За необхідності трансфер гостя до вокзалу.

Наприкінці поточної доби проводяться різноманітні звірки щодо різних аспектів роботи готельних служб, які здійснює *нічний порт'є* або спеціально уповноважена особа – *нічний аудитор*.

При поселенні гостей зустрічаються різні ситуації, що складаються між гостем, номерним фондом і обслуговуючим персоналом готелю. Враховуючи те, що одні й ті ж ситуації повторюються неодноразово, їм присвоюють умовну назву, що визначає **статус номеру**.

- **зайнятий**: гість оформлений в даний номер
- **компліментарний**: номер зайнятий, але у гостя немає права користуватися ним
- **залишається довше обумовленого терміну**: гість не виписаний сьогодні і залишається ще на ніч (продовження)
- **на перерві**: гість уже виїхав, але номер ще не прибраний
- **не турбувати**: гість попросив його не турбувати
- **не спав**: гість оформлений, але постіль не була використана

- **стрибун**: гість виїхав, не привівши в порядок рахунки
- **соня**: гість сплатив рахунки, але персонал забув поставити потрібний статус номера
- **вільний і готовий**: номер прибраний і перевірений, готовий до поселення
- **не в експлуатації**: номер не можна здавати через технічну ненадійність, вимагає проведення ремонтних робіт
- **замкнений**: номер закритий, і гість не може увійти. (служба вирішує питання відповідно до встановлених правил)
- **не виписаний**: гість сплатив рахунок, але поїхав, не попередивши персонал
- **виконання**: номер очікується бути вільним після розрахункової години наступного дня
- **пізня виписка**: на прохання гостя, йому дозволено покинути готель після розрахункової години

## 19.2. ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ВІТЧИЗНЯНИХ ГОТЕЛЯХ

### РОЛЬ ДОКУМЕНТАЦІЇ В РОБОТІ ГОТЕЛЮ:

За допомогою документації відбувається реалізація організаційних, розпорядчих, контрольних, облікових і довідкових функцій різних служб, забезпечується операційний зв'язок між ними та технологія виконання робочих процесів.

Вся документація умовно поділяється на:

адміністративну і спеціальну.

Адміністративна документація забезпечує організацію управління діяльністю готелю. Це накази, договори, протоколи, заяви, доповідні та службові записки і ін. Вимоги до їх оформлення встановлені офіційним діловодством та документознавством.

Спеціальна документація використовується тільки на підприємствах певної галузі чи сфери діяльності і відповідає його специфіці. Така документація забезпечує технологію роботи служб підприємства.

Спеціальну документацію в готелях поділяють на три основні групи: *нормативну, експлуатаційно-технологічну та туристичну.*

# НОРМАТИВНА ДОКУМЕНТАЦІЯ

включає документи, що встановлюють певні норми та вимоги до організації діяльності служб, а також до виконання робіт з прийому та обслуговування в готелі в цілому та на окремих його ділянках.

Це різні *правила, положення, інструкції та інші документи*, що встановлюють порядок виконання тих або інших робочих процесів.

Вони видаються керівними органами – *державними, галузевими, відомчими або безпосередньо керівництвом підприємства* і є обов'язковими для виконання.

# ЕКСПЛУАТАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНА ДОКУМЕНТАЦІЯ

це документи, що забезпечують правильну експлуатацію готелю, здійснюють документальне забезпечення всіх технологічних процесів та окремих операцій з прийому й обслуговування гостей у готелі.

## Основні види експлуатаційно-технологічної документації:

1. Типові форми.
2. Журнали обліку.

## ТИПОВІ ФОРМИ

це бланки, розроблені на основі типових форм первинних документів, рекомендованих державними статистичними органами, які мають, як правило, однаковий вигляд в усіх готелях з несуттєвими відмінностями.

Це документація, що використовується при бронюванні місць, обліку руху номерного фонду, оформленні поселення, розрахунку з проживаючими, організації виїзду та роботи з багажем.

Типові форми відповідають державним стандартам технічної документації. Деякі мають характер форм суворої звітності (наприклад, рахунок).



## ЖУРНАЛИ ОБЛІКУ

це документи встановленої або довільної форми для різного роду обліку.

Наприклад, «Журнал обліку громадян, які проживають у готелі» має встановлену форму, мусить бути зброшурованим, прошитим, пронумерованим, скріпленим печаткою і періодично перевірятись керівництвом.

А такі документи, як журнали ведення білизняного господарства, прийому-здачі зміни, обліку замовлень на послуги та ін. оформлюються на кожному конкретному підприємстві згідно специфіки його роботи.

Ці два види готельної документації складають перелік форм первинного обліку та суворої звітності в готелі.

З метою упорядкування і спрощення документообігу при наданні готельних послуг Державним комітетом будівництва, архітектури та житлової політики розроблено форми документів первинного обліку в готелях України та Інструкцію про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг

В готелях також існує інша документація довільної форми, характерна тільки для конкретного підприємства.

# ТУРИСТИЧНІ ДОКУМЕНТИ

забезпечують процес прийому та обслуговування в готелі вітчизняних та іноземних туристів.

До них належать:

- туристичні повідомлення,
- ваучери,
- путівки,
- обмінні та маршрутні ордери,
- списки туристів,
- направлення туристичних фірм,
- листи обслуговування,
- технологічні карти туристичних маршрутів і ін.

Значна кількість туристичних документів є бланками суворої звітності.

На сьогоднішній день найбільшого поширення в готелях набули

## **«БЕЗПАПЕРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ»,**

засновані на використанні комп'ютерної техніки. Але опції меню готельних комп'ютерних програм подібні до реквізитів документів, що обслуговують відповідні операції. Крім того, деякі документи потребують роздрукування з комп'ютера для видачі клієнту, звітності тощо.

## ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ

1. Ознайомитись з Формами документів первинного обліку в готелях України та вивчити технологію заповнення цих форм відповідно до «Інструкції про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг».
2. Охарактеризувати особливості автоматизації процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Описати особливості одного з відомих Вам програмних продуктів для автоматизації процесів прийому та розміщення туристів.
3. Визначити особливості організації робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.