



New York



London



Kyiv



Tokyo

20. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ



20. 1. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО СЛУЖБИ:

- служба повинна бути розташована в безпосередній близькості від входу в готель;
- стійка порт'є має бути чистою, без безладно розкиданих паперів і непотрібних предметів;
- співробітники служби повинні мати бездоганний зовнішній вигляд і відповідно поводитися;
- з гостями необхідно розмовляти тільки стоячи. Не можна змушувати гостей чекати.

До основного персоналу СПіР відносять:

- керівника служби,
- адміністратора,
- порт'є,
- касира або оператора механізованого розрахунку;
- нічного аудитора.

Керівник служби організовує та керує її роботою, вирішує основні питання і конфліктні ситуації, що виникають між персоналом готелю і клієнтами, веде облік і контроль роботи служби, контролює дотримання пропускнуго та паспортно-візового режиму.

Адміністратор готелю зустрічає клієнта та формує його перше враження про рівень обслуговування в даному підприємстві, має найширший спектр обов'язків та завдань в порівнянні з іншими працівниками СПіР.

Основні завдання адміністратора:

- надання за пред'явленням паспорта або іншого документа, що засвідчує особу, номерів і місць прибулим до готелю;
- здійснення розрахунку за проживання та надання послуг у разі відсутності касира;
- нагляд за своєчасністю оплати за проживання у готелі та за послуги, не допущення заборгованості;
- забезпечення правильного використання номерів і місць, нагляд за своєчасною їх підготовкою до заселення та узгодження терміну проживання;

- ведення обліку осіб, що проживають у готелі, здійснення контролю за звільненням номерів і місць;
- складання відомості про завантаженість готелю за поточну добу, оформлення переведення осіб, що проживають у готелі, з одного номера в інший за їх проханням;
- забезпечення виконання правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі;
- вживання заходів щодо розв'язання конфліктів, які виникають між особами, що проживають у готелі, та обслуговуючим персоналом;

- прийом заявки на бронювання місць;
- передача адресатам кореспонденції, яка надходить у готель;
- ведення обліку речей, забутих особами, що проживали у готелі, та відвідувачами, вживання заходів щодо їх збереження і повернення;
- складання актів про пошкоджені або знищені особами, які проживають у готелі, матеріальні цінності готелю, стягнення з винних за збитки у порядку, встановленому чинним законодавством;

- нагляд за додержанням чистоти в готелі, своєчасністю та якістю прибирання номерів, справністю електромережі, ліфтів, водопроводу та іншого обладнання готелю;
- у разі відсутності довідкового бюро повідомлення номерів телефонів інших готелів, швидкої медичної допомоги, відділення міліції та інших установ;
- керівництво роботою персоналу, який займається прийманням, розміщенням та обслуговуванням клієнтів готелю, здійснення контролю за виконанням підлеглими їх посадових інструкцій.

Адміністратор повинен знати:

- правила користування і внутрішнього розпорядку в готелі;
- прейскурант цін на номери і місця;
- правила приймання та обслуговування громадян;
- перелік послуг, які надаються в готелі;
- правила етикету;
- порядок оформлення і розрахунків з особами, які проживають у готелі;
- експлуатаційну документацію;

- розміщення і години роботи об'єктів побутового обслуговування;
- номери телефонів інших готелів, торговельних установ, швидкої медичної допомоги, відділення міліції, пожежної охорони, аварійних служб;
- правила охорони праці та протипожежного захисту.

САМОСТІЙНО:

Основні завдання, обов'язки та вимоги до:

- *порт'є; касира чи оператора механізованого розрахунку; нічного аудитора.*

Технологічний процес прийому та розміщення туристів вимагає тісної співпраці працівників служби СПіР з іншими підрозділами, наприклад з працівниками служби обслуговування.

Служба обслуговування гостей є або самостійним підрозділом, або входить разом із СПіР до служби СПО (служба прийому та обслуговування). Персонал цієї служби працює з клієнтами в постійному контакті і виконує функції, пов'язані з обслуговуванням. Очолює службу менеджер, якому підпорядковані швейцари, посильні (пажі), носії багажу, ліфтери, консьєржі, кур'єри, водії.

20.2. СУТНІСТЬ ОСНОВНИХ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ОПЕРАЦІЙ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ

Реєстрація гостей є однією з основних операцій, закріплених за службою прийому та розміщення. Привітний прийом є першим кроком процесу реєстрації гостей. Привітавши гостей, агент з прийому та розміщення (черговий адміністратор) повинен уточнити реєстраційний статус гостя і почати процес реєстрації. Запис у журналі реєстрації заявок на бронювання номерів (місць) (форма № 7-г) може забезпечити інформаційну основу процесу реєстрації.

Процес реєстрації може бути поділений на 6 основних етапів:

- 1. Передреєстраційна діяльність;*
- 2. Оформлення реєстраційного запису;*
- 3. Визначення номера та тарифу;*
- 4. Встановлення способу розрахунку, попередня оплата;*
- 5. Видача ключів від номера;*
- 6. Супровід гостя в номер.*

1. *Передреєстраційна діяльність.* Агент з прийому може сприяти більш ефективному процесу реєстрації, використовуючи передреєстраційну діяльність, що проводиться до прибуття гостя. Гостю, як правило, необхідно лише засвідчити вірність інформації, вже внесеної в анкету або реєстраційну картку персоналом готелю. Зазвичай, гості підписують анкету або реєстраційну картку на доказ точності і повноти інформації в ній. Завчасне визначення номера та тарифу, оформлення бухгалтерських бланків гостя і інші функції є також передреєстраційною діяльністю.

2. *Оформлення реєстраційного запису.* Після прибуття гостя, агент з прийому гостей (адміністратор) здійснює відповідний запис у журналі обліку громадян, які проживають у готелі (форма №5-Г) або журналі обліку іноземців, які проживають у готелі (форма №6-Г).

Готелі з неавтоматизованим поселенням використовують анкети або реєстраційні картки, в них вказуються: прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, місце народження, серія і номер паспорта, ким і коли виданий, адреса постійного місця проживання, мета приїзду, тривалість проживання, а також відомості про те, що гість ознайомлений з правилами пожежної безпеки і правилами поселення в готель.

В анкетах та реєстраційних картках передбачені підписи гостей, які є офіційним встановленням відносин гостей з готелем. Навіть при автоматизованій роботі агента з прийому, коли реєстраційні документи можуть бути заздалегідь роздруковані, підпис клієнта залишається необхідною вимогою. При автоматизованому поселенні працівник служби прийому і розміщення може вводити в комп'ютер дані про гостя, отримані від нього, і в усній формі. При цьому враховується інформація про методи оплати за номер, яким клієнт віддає перевагу, та інших послугах. Крім того, гостя просять підтвердити дату його від'їзду.

3. *Визначення номеру та тарифу.* Визначення номеру - це встановлення певного номеру, що відповідає запитам клієнта для його розміщення. Тарифи для номерів однакової місткості можуть змінюватися залежно від розміру, якості меблів та обладнання, розташування та інших чинників. Тому кожен працівник служби прийому та розміщення, особливо агенти з прийому та бронювання, повинні бути поінформовані про поточний стан номерів, їх оснащеність, розташування, зручності, щоб найкращим чином задовольнити потреби гостей.

4. Встановлення способу розрахунку.

Альтернативні способи розрахунку за послуги:

- оплата рахунків готівкою (найвигідніша для готелю оплата, що дозволяє звести баланс рахунків до нуля і дає можливість поставити позначку «оплачено»);
- запис суми рахунку на кредитну картку (переказ суми кредиту на формуляр гостя і переміщення балансу рахунку в бухгалтерську книгу рахунків. Касир повинен засвідчити кредитну картку, якщо вона не була засвідчена під час прибуття при реєстрації та записати суму внесків на кредитну картку до того, як представити її гостеві на підпис);

- відстрочка платежу шляхом прямого виписування рахунку (подібно оплаті по кредитній картці, безпосередній рахунок-фактура переводить суму боргів з рахунку гостя в бухгалтерську книгу рахунків. Для забезпечення прямого виписування рахунку-фактури касир повинен перевірити підпис гостя на формулярі, щоб підтвердити всі витрати, перелічені в ньому);
- використання комбінації перерахованих варіантів.

У більшості готелів від персоналу служби прийому і розміщення вимагається ознайомити гостя з можливими варіантами оплати при реєстрації. Це завчасне повідомлення дозволяє службі отримати підтвердження і дозвіл на використання кредитної картки або прямого банківського переказу.

У вітчизняних готелях оплата послуг, як правило, здійснюється в перший день, тобто під час поселення мешканця. Однак, оплата готельних послуг в останній день проживання також не є порушенням, оскільки термін і форма оплати за проживання встановлюються адміністрацією готелю.

5. *Видача ключів від номера.* Видача ключа від номеру практично завершує процедуру реєстрації. У деяких готелях новоприбулому гостю просто вручають карту готелю і ключ. Для забезпечення належної безпеки готельні ключі повинні ретельно контролюватися. Крадіжки і втрати ключів, незаконне використання дублікатів являє загрозу для безпеки готелю. Готелям слід передбачити певні правила, що регулюють контроль за ключами. У них має бути встановлено, кому видаються ключі і як вони зберігаються в службі прийому та розміщення.

6. *Супровід гостя в номер.* Якщо готель надає розсильних (або іншого працівника служби, вільного від роботи), то черговий адміністратор повинен в першу чергу запитати гостя чи бажана для нього допомога розсильного. Якщо так, то черговий адміністратор вручає ключ від номеру розсильному і просить його провести гостя в номер. По дорозі і вже в номері розсильний може пояснити гостю особливі характеристики номеру і такі питання, як розташування ресторану, години розрахункових операцій, розташування торгових автоматів та ін. Розсильний повинен створити гостю комфорт, відповісти на всі його питання і вручити ключ від номеру.

У разі масових заїздів, тургруп і навіть з'їздів, процедура поселення повинна бути спрощена. Список номерів з прізвищами всіх членів групи може бути отриманий від координатора групи. Номери можуть бути розподілені до прибуття груп, ключі розкладені в конверти з вітальною запискою від менеджера і у вестибюлі встановлюють окрему стійку, осторонь від стійки адміністратора, де видають конверти прибулим гостям. У деяких готелях щоб полегшити дискомфорт гостей, коли виїзд і звільнення відбувається пізніше, черговий адміністратор забезпечує камеру зберігання для багажу гостей, поки готуються відповідні кімнати.

.

Інноваційною технологією в готельному бізнесі є *самореєстрація*. Термінали для самореєстрації зазвичай розміщуються у вестибюлях повністю автоматизованих готелів. Останні технологічні досягнення дозволяють готелям розміщувати термінали для самореєстрації в таких місцях як аеропорти, залізничні вокзали і т. д. Скориставшись терміналом, гість має прийти в готель, де він замовив номер і де його кредитна картка має силу. Процедура самореєстрації починається з того, що гість вводить свою кредитну картку в термінал, встановлений за межами готелю. Термінал дає доступ до запису бронювання і спонукає гостя ввести додатково дату реєстрації, використовуючи клавіатуру.

Оскільки більшість терміналів з'єднані з комп'ютерною системою управління, можливе подальше визначення номера та ціни. Коли номер і ціна визначені, термінал видає ключ від номера та інструкції гостю як дістатися до готелю.

Так як системи електронного замикання (електронні замки) стали більш поширеними, вони можуть бути з'єднані з самореєструючим пристроєм як механізм видачі ключів.

ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІД ЧАС ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

Під час *перебування* гостя в готелі працівники служби прийому та розміщення тісно співпрацюють зі службою експлуатації номерного фонду, службою харчування та іншими підрозділами для забезпечення комфортного перебування клієнта в готелі та задоволення його потреб.

ОСТАТОЧНИЙ РОЗРАХУНОК І ВИЇЗД З ГОТЕЛЮ

Про виїзд гість зобов'язаний попередити персонал поверху за дві години - це мінімальний час, необхідний для своєчасного оформлення документації. У день від'їзду гість одержує повний розрахунковий рахунок, прохання сплатити заборгованість і повернути ключі від номера, перш ніж залишити готель. Якщо після оплати вартості проживання клієнт споживав додаткові послуги, або продовжував термін перебування в готелі, при остаточному розрахунку він сплачує вартість отриманих послуг, що не ввійшли в попередню оплату.

На підставі складених рахунків (форма №4-Г) касир (порт'є, який виконує розрахунки) в одному примірнику складає касовий звіт (форма №8-Г). Графа форми "Вид платежу" містить перелік послуг готелю, наданих мешканцям за звітний період. Форма щоденно здається до бухгалтерії разом з іншими примірниками рахунків, контрольною касовою стрічкою ЕККА та контрольною стрічкою терміналу кредитних карток (у разі використання механізованого розрахунку). Працівник бухгалтерії звіряє відомість руху номерів у готелі (форму №9-Г) з формою №4-Г.

Отримавши повідомлення про виїзд, старша покоївка перевіряє, чи здійснена оплата за проживання та надання послуг, а також перевіряє стан номеру, наявність забутих клієнтом речей, ушкодженого майна готелю. Переконавшись у тому, що гість повністю розрахувався, старша покоївка на його прохання викликає працівника служби обслуговування для доставки багажу з номеру до транспортного засобу. Готель також може, при необхідності, забезпечити трансфер гостя власними транспортними засобами до аеропорту чи залізниці.

В цілому, процес виписки і розрахунку спрямований на виконання трьох основних функцій:

- регулювання балансу гостьового рахунку;
- своєчасне виявлення даних про наявність звільнених номерів;
- контроль і ведення відповідних записів про перебування гостей.

Агент служби прийому та розміщення після виписки гостя переводить номер у статус вільного і повідомляє відділ покоївок про вибуття клієнта. Покоївка прибирає номер і готує його для контролю та подальшого використання.

Ще однією функцією служби є надання *поштових послуг та вручення кореспонденції* гостям готелю незалежно від його категорійності. Окрім цього, для гостей, що проживають у готелях категорії 4 і 5 зірок, передбачається відправлення і доставка рекомендованої кореспонденції, а у готелі категорії 5 зірок ще й доставка факсів. Всю кореспонденцію, що надійшла на ім'я гостей, працівники СПіР повинні відразу проштамповувати. У штампі має фіксуватись час і дата надходження. Пошта зазвичай складається в спеціальний ящик стійки служби.

Гість повинен бути негайно поінформований про те, що на його ім'я надійшла кореспонденція. Якщо кореспонденція надійшла на ім'я гостя, який ще не прибув у готель, то про це повинна бути зроблена позначка у журналі реєстрації заявок з бронювання номерів і вручена відразу ж по прибуттю клієнта. Пошта, яку не забрали клієнти з різних причин, штампується ще раз і повертається відправнику. Гості можуть отримувати також рекомендовані листи, термінові бандеролі або інші поштові відправлення, при отриманні яких вимагається підпис. Такий підпис дозволяється ставити черговому адміністратору з одночасним записом в журнал зміни, а потім гостя просять розписатися при її отриманні.

ОПЕРАТИВНИЙ ОБЛІК ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Головним завданням оперативного обліку є швидке видавання даних про кількість вільних номерів (місць), про кількість проживаючих у готелі тощо. Оперативний облік передбачає використання статистичних методів, відслідковування операцій та їх реєстрація. Оперативний облік готельних послуг ведеться в формах суворої звітності:

- *журнал обліку громадян, які проживають у готелі (форма №5-Г),*
- *журнал обліку іноземців, які проживають у готелі (форма №6-Г),*

- *відомість руху номерів у готелі (форма 9-Г),*
- *журнал осіб, які проживають на поверсі (форма 10-Г).*

Всі записи в журналах і відомостях повинні робитися акуратно, виправлення мають бути чіткими. Журнал обліку громадян, які проживають у готелі ведеться в одному примірнику адміністратором на підставі анкет (форма №1-Г) та реєстраційних карток (форма №2-Г). Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі теж ведеться в одному примірнику адміністратором за формою, затвердженою МВС України, але на підставі реєстраційних карток (форма №2-Г), паспортів та віз.

По закінченні журнал передається на зберігання до архіву готелю. Журнал обліку іноземних громадян повинен бути пронумерований, прошнурований, скріплений печаткою і підписом керівника готелю та зареєстрований у канцелярії. Усі записи в журналі повинні робитися акуратно, виправлення мають бути чіткими.

Для оперативного обліку звільнення і заселення номерів (місць) та проведення ремонтних робіт у номерах черговим адміністратором щоденно станом на 9.00 заповнюється *Відомість обліку руху номерів у готелі (форма №9-Г)*.

ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ

1. Організація роботи служби бронювання і резервування місць у готелях.