

Лекція 4

(2 години)

з дисципліни «Організація готельного обслуговування»

Змістовий модуль 1. Технологія роботи служби прийому та розміщення.

Тема: Структура, задачі та функції СПО.

ПЛАН:

1. Служба прийому та обслуговування в готелі. Функції служби прийому та обслуговування.
2. Форми організації роботи служби прийому та обслуговування.

1. Служба прийому та обслуговування в готелі. Функції служби прийому та обслуговування.

В організаційній структурі сучасних готелів виділяється основний операційний підрозділ — служба розміщення. Це пов'язане з тим, що готелі пропонують своїм гостям головну послугу—безпечне і комфортне проживання. Іншим підрозділам надається допоміжна роль підтримки основної діяльності готелю.

Служба прийому і розміщення (СПР) До функцій служби прийому і розміщення входить бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг, стягування плати за проживання, ведення необхідної документації. До обов'язків цієї служби входить також ведення і підтримка в робочому стані бази даних, що містить інформацію про гостей і стан номерного фонду. У великих готелях служба прийому і розміщення часто поділяється на відділи, що спеціалізуються на певних операціях.

У службі прийому і розміщення є декілька посад:

- службовець з прийому і розміщення гостей (черговий адміністратор), що оформляє гостей на проживання;
- касир, що приймає оплату і виписує рахунок клієнтові;
- портьє, що відповідає за надання інформації гостям і функціональним службам готелю, а також за збір, підшивку і збереження документації;
- телефонний оператор, що підтримує зв'язок з міжміською і міжнародною телефонними станціями, фіксує наявність телефонних розмов клієнтів з номерів, контролює їхню оплату, а також надає послуги з ранкового будіння на прохання клієнта;
- службовець з бронювання місць у готелі з веденням відповідної документації;
- портьє з видачі ключів.

Службовець з прийому гостей (черговий адміністратор) є представником готелю, що спілкується з гостями протягом усього терміну їхнього проживання в готелі. Він підпорядковується старшому адміністратору або керівнику служби, має пройти професійну підготовку, володіти практичними знаннями щодо забезпечення безпеки в готелі, знати 2-3 іноземні мови, знати нормативну документацію щодо прийому й обслуговування гостей.

До основних його функцій належать: виконання різних підготовчих дій щодо прийому гостей; підбір номерів для броні; фіксація тривалості проживання гостей; перевірка документів при реєстрації, виявлення терміну їхньої дії; вибір необхідного номера клієнту відповідно до його вимог; визначення вартості номера, включаючи знижки і пільги; визначення способу оплати і проведення необхідних кредитно-чекових процедур; збір і класифікація необхідної інформації про гостей і номери готелю; координування своєї роботи з господарською службою й іншими підрозділами готелю; відповідальність за рух і збереження ключів від номерів;

відповідальність за обладнання, що встановлене в СПР, включаючи сейф; забезпечення доставки пошти і посилок проживаючих.

У нічні і ранкові години під час відсутності керівника підприємства він зобов'язаний вирішувати всі питання, пов'язані з експлуатацією готелю, включаючи режим економії енергоресурсів, дотримання персоналом виконання своїх службових обов'язків, вживати заходи щодо ліквідації різних конфліктних ситуацій.

У нього повинна зберігатися „Книга відгуків та пропозицій». Видавати її він має на першу вимогу клієнтів. Під час чергування йому підпорядковуються всі працівники вестибюльної групи: швейцари, гардеробники, працівники камери схову, паспортист, касири, портье і весь черговий персонал інших служб готелю. Після закінчення чергування службовець повинний здати чергування з оцінкою в спеціальному журналі.

Службовець з бронювання номерів—несе відповідальність за всі аспекти бронювання номерів у готелі. Здійснює тісне співробітництво з відділом маркетингу і збуту, що дуже важливо при бронюванні місць для великих організованих груп.

До його обов'язків входять: прийняття замовлень на резервування місць у готелі поштою, телефоном, факсом, телеграмою або особисто; реєстрація замовлення, його дати, дати прибуття і прізвища прибуваючих за алфавітом; підготовка і відправлення листів-підтверджень; реєстрація скасування або зміни замовлення; перевірка наявності вільних місць; прогнозування зайнятості номерів; повідомлення необхідної інформації про заброньовані номери службі прийому і розміщення; підготовка необхідних документів до приїзду гостей і передача їх.

Касир служби прийому і розміщення підпорядковується головному бухгалтеру, а в адміністративному відношенні службовцю з прийому і розміщення. Як і всі працівники бухгалтерії, повинний мати кваліфікаційні знання, має бути гранично уважний у веденні всієї документації, особливо рахунків. Має добре знати правила прийому й обслуговування громадян, знати прейскуранти цін на номери і місця, систему розрахунків при бронюванні й оплаті проживання, наданих додаткових послуг. Він має зберігати в картотеці рахунок і при виїзді гостя здійснювати остаточний розрахунок з ним. До його обов'язків входить отримання грошей по актах за заподіяний збиток майну готелю. Він здійснює операції з прийому, збереження і здачі за касовим звітом грошей до бухгалтерії, а також здійснює повернення грошей особам, що виїжджають з готелю раніше встановленого терміну. Він має знати і дотримуватись правил експлуатації і технічної безпеки при роботі на ЕОМ. Основні обов'язки касира можна узагальнити таким чином: внесення повної суми до рахунку клієнта; отримання оплати повною мірою від клієнта при виїзді; узгодження оплати рахунків кредитними картками і чеками з бухгалтерією; підрахунок усіх рахунків і загальної суми виторгу в кінці кожної зміни; несення персональної відповідальності за всі гроші, що існують в обігу під час зміни.

У багатьох готелях касир відповідає також за безпеку сейфів замість інших співробітників. Касирові також можуть поставити в обов'язок виконувати деякі банківські операції, видавати готівку за чеками тощо.

Нічний аудитор перевіряє правильність складання бухгалтерської документації і складає денний звіт за даними комерційної діяльності готелю. Зазвичай цей звіт складається наприкінці робочого дня, під час нічної зміни, і тому ця перевірка називається нічною аудиторською перевіркою, а службовець нічним аудитором. До його обов'язків входять: перевірка правильності складання рахунків; перевірка правильності оплати по кредитних картках; внесення до рахунків клієнтів оплати за покупки, здійснені протягом дня; перевірка талонів, що дають право на надання знижок; підбиття результатів усіх фінансових операцій.

Аудитор перевіряє отриманий дохід від проживання в готелі, відсоток фактичної зайнятості й інші дані, отримані від СПР, здійснює касове зведення, включаючи оплату чеками і кредитними картками.

Консьєрж. Ця посада існує в усіх європейських готелях і курортах, але в українських готелях це рідкісний випадок. Ця посада необхідна внаслідок того, що співробітники СПІР бувають занадто зайнятими, щоб надавати обслуговування гостям.

Консьєрж повинний мати достатню інформацію як про готель, так і про найближчі визначні пам'ятки. Консьєрж має виконувати прохання гостей, незважаючи на те, відносяться вони до компетенції служб готелю чи ні. Зазвичай до обов'язків консьєржа входить: повідомлення гостям необхідної інформації; замовлення квитків на літаки, потяги, видовищні заходи або інші місця; організація особливих заходів, таких, наприклад, як VIP-прийоми; виконання секретарських обов'язків тощо.

Консьєрж також може обдзвонювати гостей після того як вони поселилися в номери, щоб дізнатися, чи не мають вони потреби в якій-небудь допомозі. У деяких готелях консьєрж відповідає на скарги відвідувачів. Під час відсутності консьєржа в багатьох готелях його функції виконує один зі співробітників СПІР.

2. *Форми організації роботи служби прийому та обслуговування*

Основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів кожного готельного підприємства є служба прийому та розміщення. 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). Забезпечується поселення, оплата послуг, послуги під час перебування у готелі. Ця служба коригує також 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, та ін.

Персонал служби прийому та розміщення, водночас із службою бронювання, найперше контактують з клієнтами, тому від їхнього професіоналізму залежить перше враження про готель загалом. У цьому зв'язку:

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.

Якщо готель комп'ютеризований, кожен співробітник СПІР має право на доступ лише до тих комп'ютерних даних, до яких він має безпосереднє відношення.

У невеликих готелях СПІР виконує ті самі обов'язки, але має менше число співробітників, що часто виконують декілька обов'язків. Наприклад, адміністратор, крім своїх функцій, виконує обов'язки касира і порт'є з бронювання місць або обов'язки телефонного оператора.

Останнім часом, у зв'язку з низькою заповнюваністю готелів, з'явилася нова тенденція скорочення співробітників у нічний час, коли потік тих, хто поселяється, значно обмежений. У СПІР можна також частково скоротити присутність на робочому місці деяких співробітників у нічний час. У таких випадках часто застосовується змінний графік, що дозволяє службовцям обирати час початку і закінчення робіт. Однак у певний час робочого дня необхідна присутність більшості службовців. Наприклад, один службовець може працювати з 6-00 до 14-00, оскільки

найчастіше гості просять розбудити їх і від'їжджають о 7-00. Другий службовець може приходити на 10-00 і працювати до 18-00.

У зв'язку з усе більшою комп'ютеризацією готелів усі дані, включені до бази даних комп'ютера, і будь-яка необхідна інформація легко витягається з пам'яті комп'ютера. Це значно спрощує роботу СППР.

Контрольні питання:

1. Які служби готелю ви знаєте?
2. Визначте структуру та послідовність технологічних операцій процесу обслуговування гостей.
3. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні посади, що належать до служби прийому та розміщення.
4. Визначте особливості організації роботи служби прийому та розміщення.