**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ**

1. Функції і завдання служби прийому і розміщення

[2. Організація роботи служби прийому і розміщення](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259312&chapterid=85362)

[3. Технологія прийому та реєстрації в готелі](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259312&chapterid=85363)

**1. Функції і завдання служби прийому і розміщення**

В готелі розрізняють служби переднього (front of the house) і заднього ([**back of the house**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198923&displayformat=dictionary)) планів. Працівники служб переднього плану активно взаємодіють з гостями та безпосередньо зайняті виробництвом послуг (обслуговуванням). До їх числа відносять служби прийому і розміщення, службу обслуговування, службу експлуатації номерного фонду, службу [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) та інші служби з надання додаткових послуг (за їх наявності). Працівники служб заднього плану практично не контактують з гостями безпосередньо і виконують адміністративні функції; до таких служб прийнято відносити інженерні і технічні служби, господарську службу, бухгалтерію, комерційну службу, відділ кадрів тощо.

Служба, з якою в першу чергу стикається споживач, називається службою прийому і розміщення. Саме працівники цього сегмента постійно знаходяться в безпосередньому контакті з клієнтом, формуючи його думку про готель.

Основними завданнями, що виконуються службою прийому і розміщення, є: бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг, стягування плати за мешкання, ведення документації.

Служба прийому і розміщення також веде базу даних з інформацією про гостей і стан номерного фонду. Дана служба працює в цілодобовому режимі, з денною, вечірньою і нічною змінами.

Основними працівниками цього підрозділу є адміністратори, портьє, телефоністи, менеджери служби бронювання, піднощики багажу.

Фахівці служби прийому зобов'язані вміти не тільки добре знатися на питаннях бронювання номерів і брати участь в заселенні постояльців, але й вміти залагоджувати конфлікти з клієнтами, бути дипломатичними в тих випадках, коли ексцентричність клієнта виходить за рамки здорового глузду.

У струк[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)і служби прийому і розміщення прийнято виділяти Front Desk (стійку прийому і розміщення, стійку адміністратора, портьє, Reception) і Front Office. За стійкою прийому і розміщення працюють менеджери прийому і розміщення (портьє, чергові адміністратори), нічні аудитори, можуть бути конс'єржі, але, зазвичай, передбачається окрема стійка конс'єржів. Ця служба є основним інформаційним вузлом будь-якого готелю, оскільки тут знаходиться поточна інформація про споживачів послуг, які перебувають в готелі, а також про тих, хто прибуває чи вибуває, про стан номерного фонду, про поточні організаційні заходи в готелі, рахунки споживачів послуг. Ця інформація обробляється, розподіляється і є основою для координації діяльності інших служб, зайнятих в обслуговуванні (служба покоївок, інженерний відділ, ресторани і бари та ін.).

Служба прийому і розміщення (Front Оffice) найчастіше контактує і здійснює взаємодію з гостями впродовж всього процесу обслуговування, починаючи з моменту першого звертання споживача послуг гостя в готель і до моменту його виписки. Ця служба реалізує велике число найважливіших функцій, а її персонал зазвичай складає 10–15% всіх працівників готелю. Керує роботою служби менеджер відділу прийому і розміщення (Front Оffice manager).

Для цієї служби існує неофіційне обмеження віку – до 30 років, але воно залишається на розсуд адміністрації.

Персонал служби прийому і розміщення взаємодіє з клієнтами і має найтриваліший контакт з ними. За прийнятою в індустрії гостинності оцінкою якості обслуговування і системи його підтримки служба прийому і розміщення є головною «точкою зіткнення», за якою оцінюється весь готель в цілому.

Негативні враження споживача послуг від цієї служби можуть перерости в негативне враження від готелю. Нетактовне запитання,

«неправильна», з точки зору клієнта, інтонація можуть викликати його негативну реакцію набагато більшої сили, ніж задоволення від того, що його просто добре обслужили.

Важливо, аби вся інформація про резервування номера перебувала на стійці портьє (вартість і тип номера, спосіб оплати, можливості номера).

**Таблиця 23**– **Склад персоналу служби прийому і розміщення готелю**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Функціональна зона | Найменування посади | Функціональні обов'язки працівника |
| **1. Стійка реєстрації** | Адміністратор портьє | * Реєстрація гостей * Визначення форм і розмірів [**депо**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63300&displayformat=dictionary)зитів, авторизація кредитних карт гостей   + Підготовка і видача ключів від номерів   + Внесення реєстраційних записів про гостя в інформаційну систему     - Інформаційне обслуговування     - Продаж номерів гостям без попереднього бронювання |
| Касир | * Обробка і обслуговування рахунків гостей * Нарахування і прийом платежів * Контроль поточної заборгованості * Підготовка розрахункової документації і звітів * Нарахування сум, що залишилися |
| **2. Вхід в готель** | Швейцар | * Зустріч гостей біля входу готелі * Піднос багажу в хол готелю * Контроль потоку машин перед входом |
| **3. Хол готелю** | Конс'єрж | * Замовлення транспорту для зустрічі/проводів гостей   + Надання транспорту готелю в оренду   + Замовлення театральних, екскурсійних, авіа- та залізничних квитків     - Інформаційне обслуговування гостей в готелі |
|  | Менеджер зі зв'язків з гостями | * Здійснення комунікацій з клієнтами готелю * Розгляд скарг і побажань гостей * Організації зустрічі і надання додаткових послуг VIP-гостям |
|  | Піднощик багажу (белмен) | * Супровід гостя та його багажу в номер після реєстрації   + Здача і видача багажу з камери схову   + Повідомлення необхідної інформації про готель |
|  | Посильний | * Доставка пошти, газет, приватних повідомлень до номера * Інформаційне повідомлення між службами готелю |
| **4. Телефонний вузол,**  **комутатор** | Телефоністка | * Отримання зовнішніх дзвінків, надання інформації про готель зовнішнім абонентам * Здійснення зв'язку зовнішніх абонентів з гостями і працівниками готелю   + Планування побудок, передача повідомлень |

Функції служби прийому і розміщення полягають у:

* процесі реєстрації гостей, розподілі та реалізації номерів;
* обробці   замовлень   на   бронювання,   коли   в    готелі   немає спеціального підрозділу або коли він закритий;
  + координації всіх видів обслуговування клієнтів;
  + забезпеченні гостей інформацією про готель, місцеві визначні пам'ятки та іншою інформацією;
  + забезпеченні     керівництва     готелю     точними    даними     про використання номерного фонду (звіт про статус номерів);
  + підготовці та видачі платіжних документів (рахунків) за надані послуги і здійсненні остаточних розрахунків зі споживачами.

- Служба портьє здійснює контроль за номерним фондом готелю, веде картотеку зайнятості номерів, наявності вільних місць та виконує функції інформаційного центру.

Процес обслуговування гостей в готелях всіх категорій можна представити у вигляді наступних етапів:

**Таблиця 24**– **Операційний процес обслуговування в готелі**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процес | Персонал | Документи | Оплата |
| Попереднє замовлення місць в готелі | Менеджер відділу бронювання чи служби прийому | Заявка на бронь. [**Гарантія**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198845&displayformat=dictionary) оплати | Включається до рахунку при реєстрації |
| Зустріч | Гаражна служба, швейцар, посильний | – | Чайові |
| Реєстрація | Адміністратор служби прийому, портьє, касир | Анкета, дозвіл на поселення, рахунок, візитна карта | За рахунком, який складається з тарифу на місця, податків, спеціальних зборів |
| Надання основних і додаткових послуг | Служба прийому, служба покоївок, служба харчування, гаражна служба, аніматори, медичні | Замовлення на послуги можна зробити в усній формі або заповнивши бланк замовлення | За рахунком відповідно до встановлених тарифів на послуги |
| Остаточний розрахунок й оформлення виїзду | Адміністратор портьє, касир | Рахунок | За рахунком |

Відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг» виконавець повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, що прибувають в готель і убувають з нього, що зумовлює змінний характер роботи служби прийому і розміщення.

Відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг», затверджених Наказом Державної [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичної адміністрації України від 16 березня 2004 р., готелі зобов'язані надавати клієнту необхідну, об'єктивну, доступну і своєчасну інформацію про готельні послуги [7]. Саме на етапі реєстрації клієнта інформація доводиться до його відома у доступній, наочній формі і повинна розміщуватись у службі прийому і розміщення (рецепції) у зручному для огляду місці та містити:

–      нормативні документи, з[гід](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)но з вимогами яких повинні надаватись готельні послуги;

–   правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг;

–   свідоцтво про присвоєння готелю категорії;

–   копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;

–   копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;

–   прейскурант на номери (місця);

–   перелік основних послуг, що включені у ціну номера (місця);

–   перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;

–   інформацію про форму і порядок оплати послуг;

–     перелік категорій осіб, які мають право користуватися послугами на пільгових умовах у відповідності з законодавством;

–     інформацію про роботу закладів ресторанного господарства, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших закладів, розташованих у готелі. Якщо вони відсутні – інформацію про розташування і режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку і побутового обслуговування;

–   інформацію про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

Служба прийому і розміщення повинна забезпечувати максимальне завантаження готелю, не допускаючи необґрунтованих простоїв.

Співробітники служби прийому і розміщення мають бути охайно одягненими, мати бездоганний зовнішній вигляд. Персонал прийому і розміщення повинен поводитися належним чином і бути максимально відкритим і доброзичливим. З гостями слід розмовляти тільки стоячи. І найголовніше – не можна примушувати людей чекати.

Співробітники служби прийому і розміщення мають найбільш тісний контакт з гостями готелю і повинні мати такі якості:

* професійна манера поведінки;
* комунікабельність;
* гостинне ставлення;
* охайний зовнішній вигляд: одяг, зачіска;
* старанність, тактовність, доброзичливість, уважність.

Отже, працівники готелю (а особливо служби прийому і розміщення) мають бути зовні акуратними, ввічливими і уважними – це правило, якого слід неухильно дотримуватися. Але специфіка готельної справи така, що добросовісного виконання своїх обов'язків недостатньо. Професійна майстерність працівників готелю визначається високою культурою обслуговування, яка об’єднує володіння знаннями психології та норм міжнародного етикету.

**2. Організація роботи служби прийому і розміщення**

Служба прийому і розміщення знаходиться в головному вестибюлі біля входу та складається з двох частин: Front office, власне стійка, і Back office – приміщення за стійкою, поза полем зору гостей.

Стійка адміністратора може бути висотою 110–120 см з робочими столами всередині шириною 80–85 см та висотою 85 см.

Розміри і конфігурація столу (стійки), а також кількість людей, що працюють за ним, залежать від розмірів самого готелю. Чим більше готель, тим більше службовців буде працювати за стійкою. Стійка прийому і розміщення ділиться на три секції: секція реєстрації; секція касових операцій; секція інформації та пошти.

Площа робочого простору на одного співробітника визначається довжиною розмаху рук.

Робоче місця адміністратора облаштовується:

- комп'ютером з автоматизованою системою управління;

- професійним лазерним принтером для друкування рахунків;

- авторизаційною машиною для прокату кредитних карток;

- електричні прокатними машинами для пластикових кредитних карток;

- терміналом для кодування ключів (монітор з клавіа[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)ою і прокатним механізмом);

- цифровою багатоканальною телефонною станцією;

- факсом;

- копіювальною машиною;

- детектором для перевірки оригінальності грошових купюр;

- калькулятором;

- інформаційно-ключовим щитом;

- документацією;

- канцелярськими товарами;

- інформаційними проспектами.

Перед стійкою передбачається простір, що дозволяє уникати скупченості під час реєстрації великих груп.

Службовці за стійкою повинні працювати стоячи.

У міжнародній практиці прийнято три зміни роботи служби прийому і розміщення:

денна, з 7.00 до 15.00 (робота сконцентрована на проведенні з гостями розрахунків за мешкання в готелі, надання інформації гостям);

вечірня, з 15.00 до 23.00 (беручи за основу план завантаження номерів, розпочатий ранковою зміною, денний менеджер продовжує приймати (оформляти) гостей);

нічна, з 23.00 до 7.00 (коли всі оформлення закінчені, зазвичай до 1.00, менеджер складає рахунки, які не були враховані попередніми змінами, після чого він підводить підсумок (баланс) за цілий день (добу), враховуючи всі витрати і платежі).

На кожного співробітника служби прийому і розміщення має бути сформована папка з такою документацією:

-  посадові інструкції;

-  стандарти поведінки;

-  процедури (докладні дії та їх послідовність, аж до дрібних нюансів; це свого роду підказки та пояснення до всього, що доводиться робити на робочому місці);

-  накази та додаткові положення, які регулюють роботу даного співробітника;

- положення про персонал – документ, в якому регламентується питання про вимоги до зовнішнього вигляду і поведінки на роботі, про випробувальний термін, навчання, умови роботи, обідній час, місце паркування особистого транспорту, правила паління, телефонних розмов та ін.

Під кожним з перерахованих документів співробітник розписується.

Правила завчаються напам'ять.

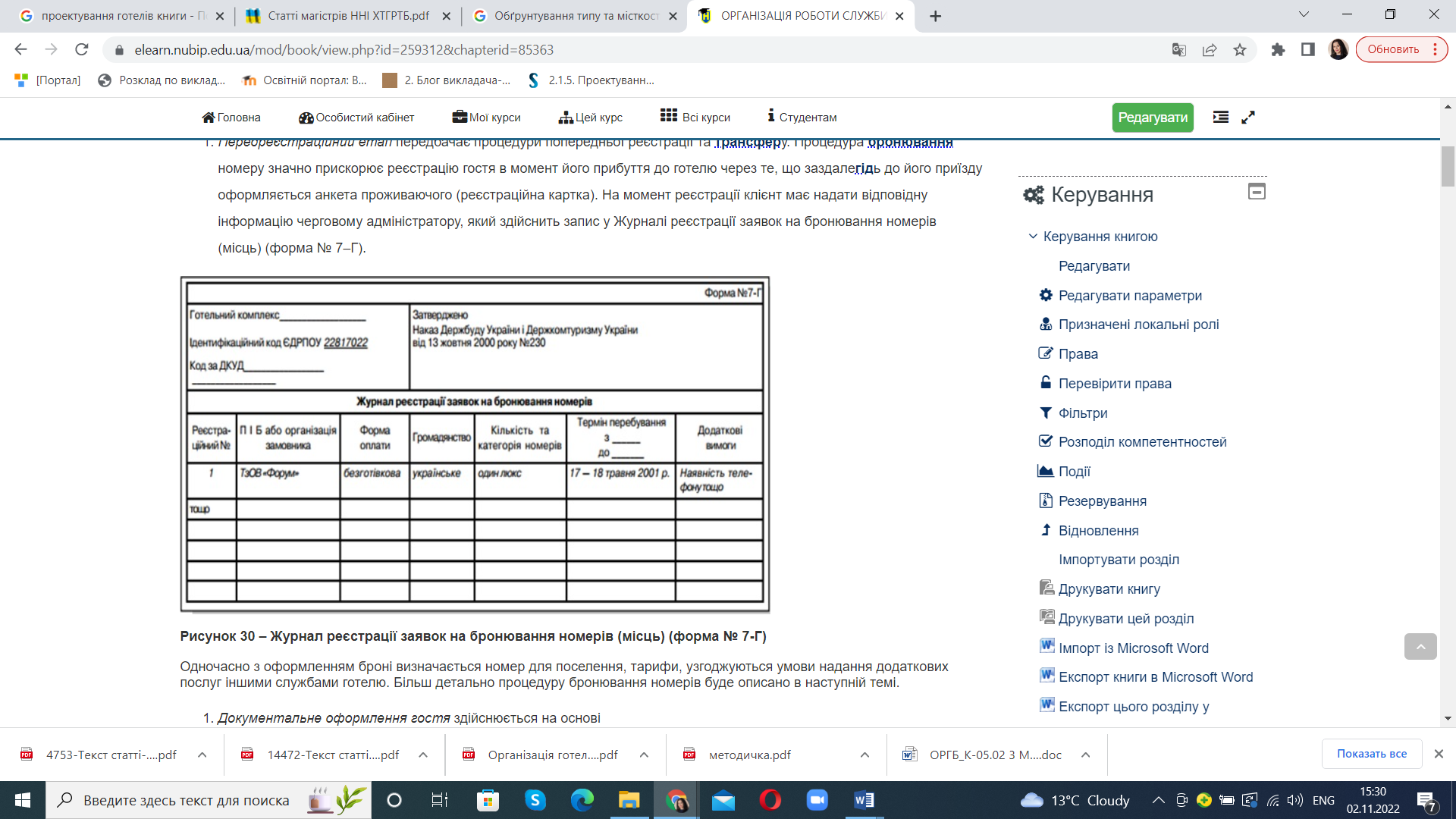
**Основними нормативними документами, що регулюють діяльність цієї служби є:**

1. «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг» (Наказ Державної [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичної адміністрації № 19 від 16.03.2004 р.);
2. Правила користування і внутрішнього розпорядку (внутрішній стандарт готелю);
3. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (Постанова КМУ від 15.03.2006 р. № 297).

**3. Технологія прийому та реєстрації в готелі**

Процес реєстрації гостя в готелі умовно можна поділити на такі етапи: передреєстраційний; документальне оформлення реєстрації; визначення номера; оплата готельних послуг; видача ключів від номера, супровід гостя у номер. Тривалість процедури реєстрації споживача готель них послуг не повинна перевищувати 5 хв.

1. *Передреєстраційний етап*передбачає процедури попередньої реєстрації та [**трансфер**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198908&displayformat=dictionary)у. Процедура [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) номеру значно прискорює реєстрацію гостя в момент його прибуття до готелю через те, що заздале[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)ь до його приїзду оформляється анкета проживаючого (реєстраційна картка). На момент реєстрації клієнт має надати відповідну інформацію черговому адміністратору, який здійснить запис у Журналі реєстрації заявок на бронювання номерів (місць) (форма № 7–Г).



**Рисунок 30 – Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів (місць) (форма № 7-Г)**

Одночасно з оформленням броні визначається номер для поселення, тарифи, узгоджуються умови надання додаткових послуг іншими службами готелю. Більш детально процедуру бронювання номерів буде описано в наступній темі.

1. *Документальне оформлення гостя*здійснюється на основі

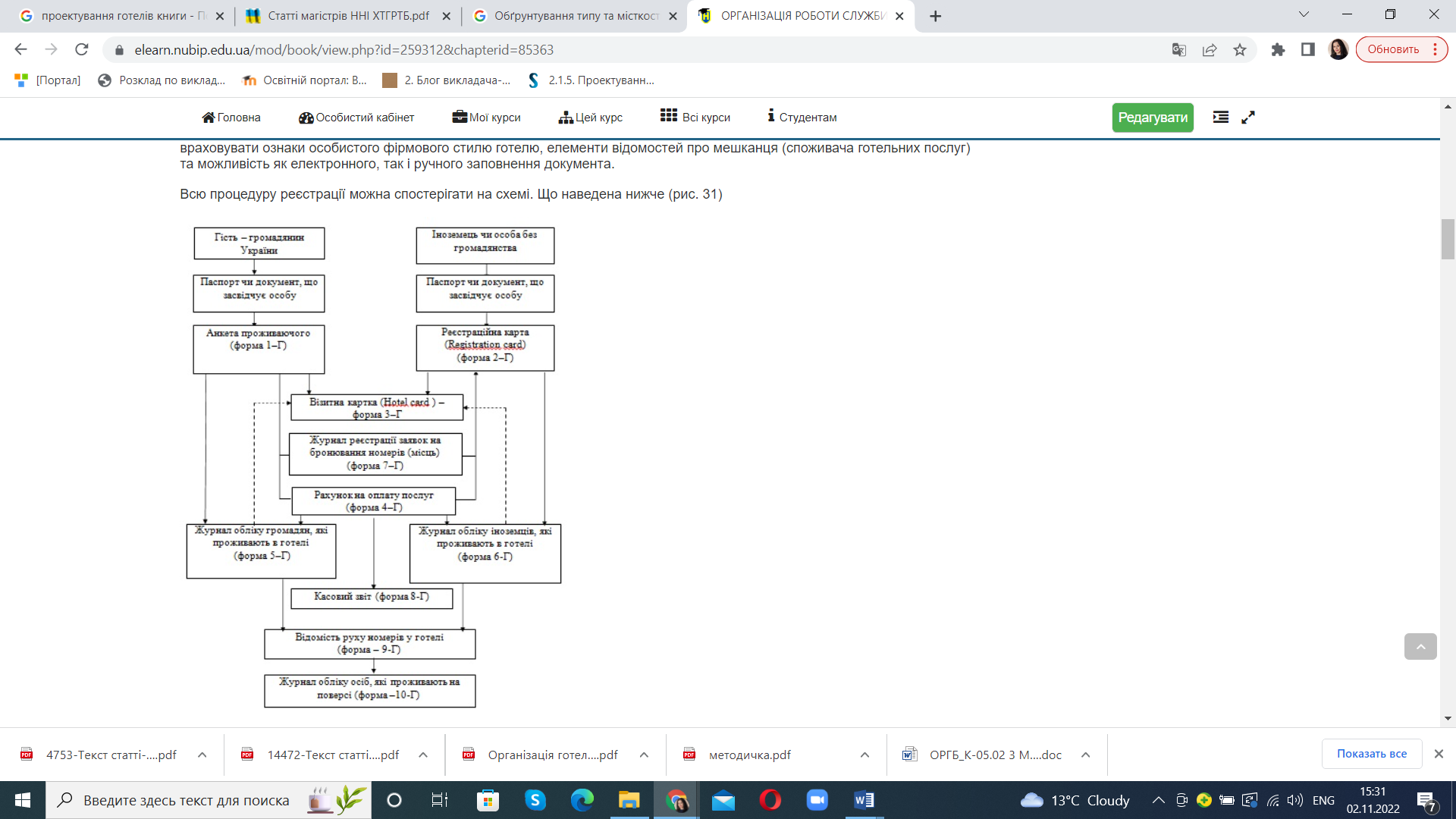
«Інструкції про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг», в якій визначено, що при застосуванні спеціалізованого  програмного забезпечення для ведення документообігу готель може використовувати форми документів у електронному вигляді за умови зберігання вхідних даних обліку. А при використанні готелем сертифікованих і зареєстрованих комп'ютерних систем для розрахунків порядок використання форм звітності визначається готелем самостійно. Інші додаткові відомості, необхідні для маркетингової роботи готелю, можуть бути внесені до загальних рекомендованих форм за рішенням адміністрації готелю (табл. 25).

**Таблиця 25**– **Перелік загальних форм первинних документів**

|  |  |
| --- | --- |
| № форми | Назва документа форми |
| 1–Г | Анкета проживаючого |
| 2–Г | Реєстраційна картка Registration card |
| 3–Г | Візитна картка Hotel card |
| 4–Г | Рахунок/lnvoice |
| 5–Г | Журнал обліку громадян, які проживають у готелі |
| 6–Г | Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі |
| 7–Г | Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів |
| 8–Г | Касовий звіт |
| 9–Г | Відомості руху номерів у готелі |
| 10–Г | Журнал осіб, які проживають на поверсі |

Дизайн форм документів первинного обліку готель обирає індивідуально на власний розсуд. При цьому дизайн повинен враховувати ознаки особистого фірмового стилю готелю, елементи відомостей про мешканця (споживача готельних послуг) та можливість як електронного, так і ручного заповнення документа.

Всю процедуру реєстрації можна спостерігати на схемі. Що наведена нижче (рис. 31)



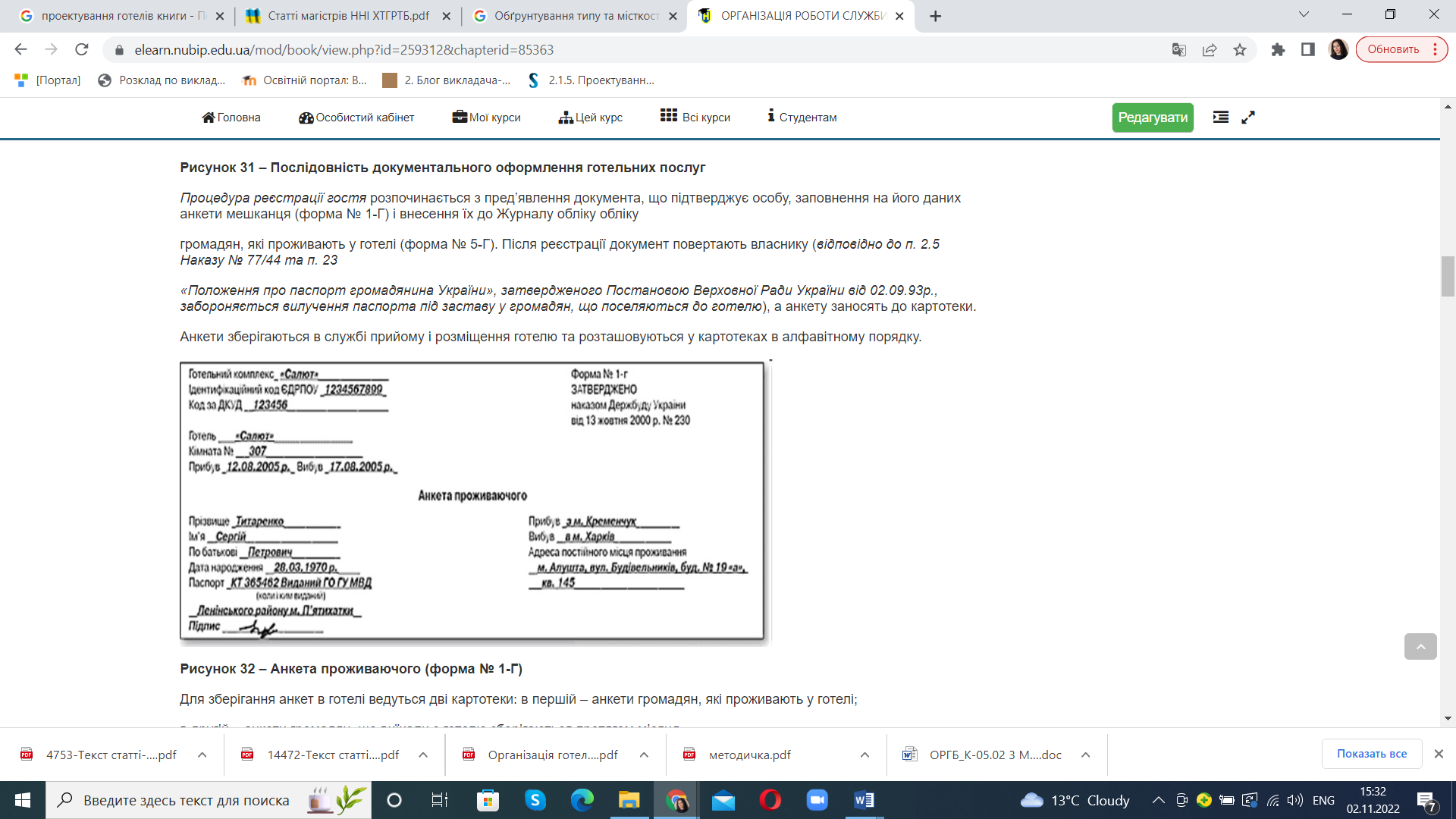
**Рисунок 31 – Послідовність документального оформлення готельних послуг**

*Процедура реєстрації гостя*розпочинається з пред’явлення документа, що підтверджує особу, заповнення на його даних анкети мешканця (форма № 1-Г) і внесення їх до Журналу обліку обліку

громадян, які проживають у готелі (форма № 5-Г). Після реєстрації документ повертають власнику (*відповідно до п. 2.5 Наказу № 77/44 та п. 23*

*«Положення про паспорт громадянина України», затвердженого Постановою Верховної Ради України від 02.09.93р., забороняється вилучення паспорта під заставу у громадян, що поселяються до готелю*), а анкету заносять до картотеки.

Анкети зберігаються в службі прийому і розміщення готелю та розташовуються у картотеках в алфавітному порядку.



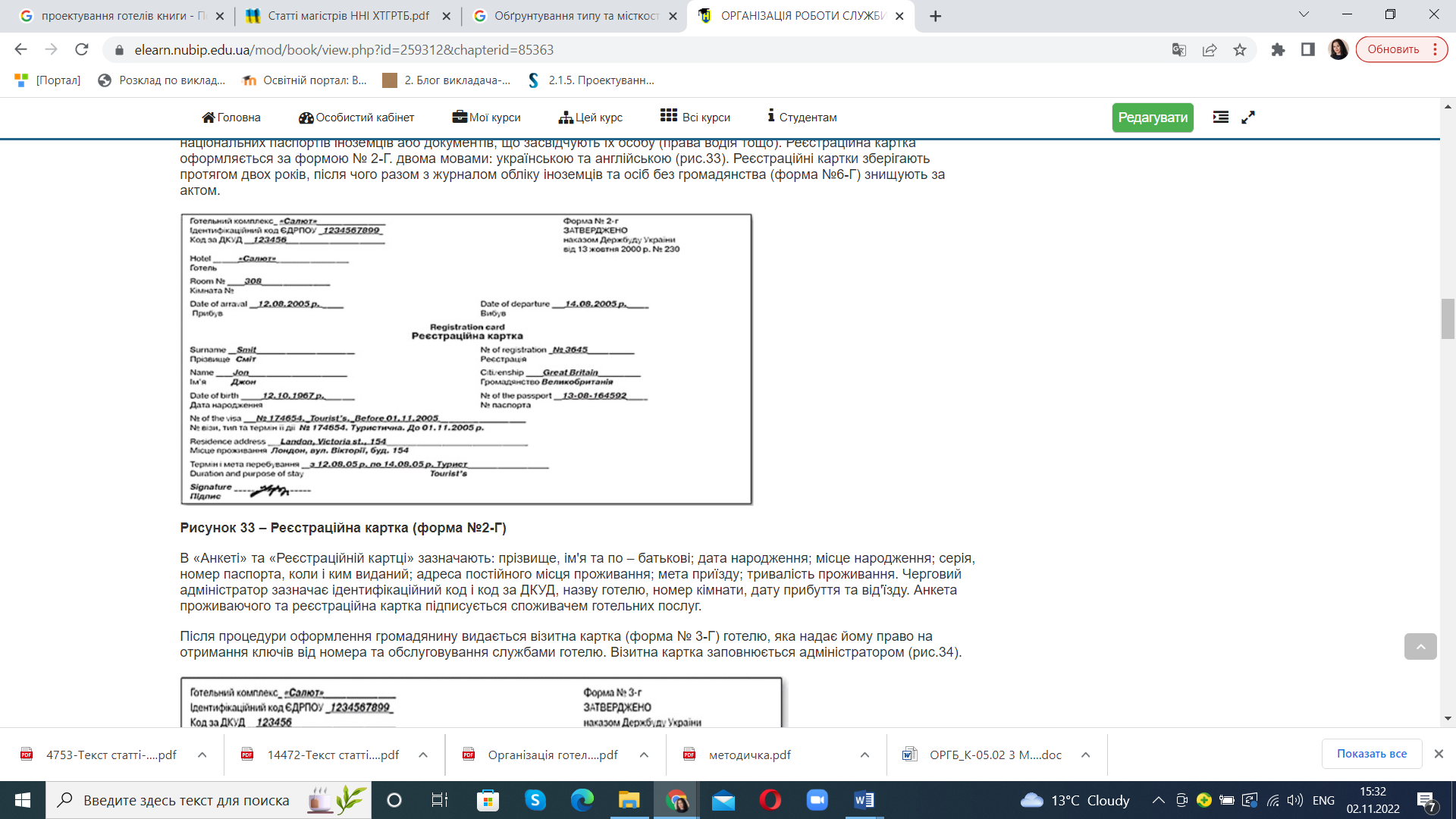
**Рисунок 32 – Анкета проживаючого (форма № 1-Г)**

Для зберігання анкет в готелі ведуться дві картотеки: в першій – анкети громадян, які проживають у готелі;

в другій – анкети громадян, що виїхали з готелю зберігаються протягом місяця.

Після цього анкети передаються до архіву і зберігаються там протягом року, а потім знищуються за актом.

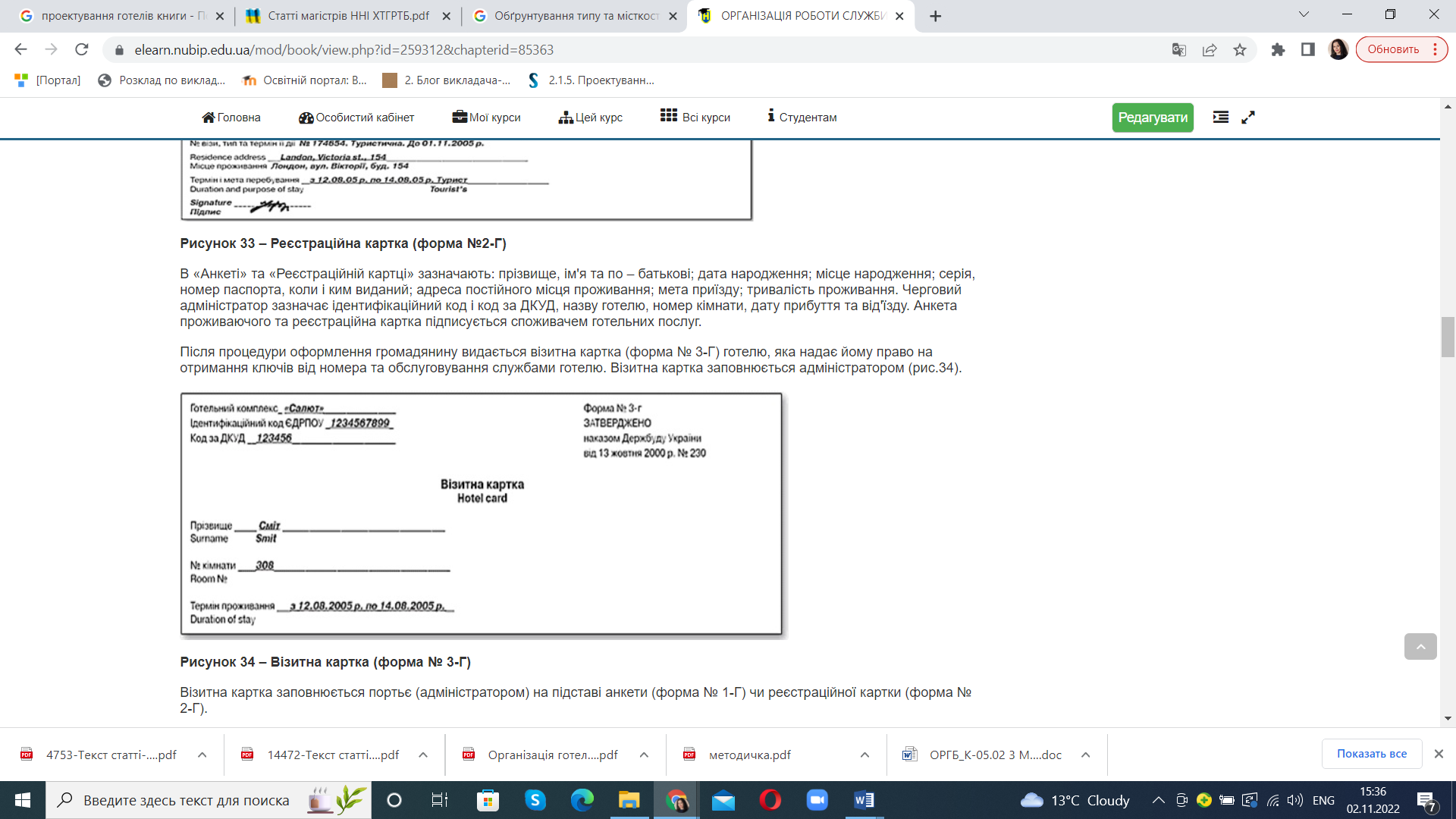
Іноземних громадян та осіб без громадянства у готелях України поселяють на загальних підставах у разі подання національних паспортів іноземців або документів, що засвідчують їх особу (права водія тощо). Реєстраційна картка оформляється за формою № 2-Г. двома мовами: українською та англійською (рис.33). Реєстраційні картки зберігають протягом двох років, після чого разом з журналом обліку іноземців та осіб без громадянства (форма №6-Г) знищують за актом.



**Рисунок 33 – Реєстраційна картка (форма №2-Г)**

В «Анкеті» та «Реєстраційній картці» зазначають: прізвище, ім'я та по – батькові; дата народження; місце народження; серія, номер паспорта, коли і ким виданий; адреса постійного місця проживання; мета приїзду; тривалість проживання. Черговий адміністратор зазначає ідентифікаційний код і код за ДКУД, назву готелю, номер кімнати, дату прибуття та від'їзду. Анкета проживаючого та реєстраційна картка підписується споживачем готельних послуг.

Після процедури оформлення громадянину видається візитна картка (форма № 3-Г) готелю, яка надає йому право на отримання ключів від номера та обслуговування службами готелю. Візитна картка заповнюється адміністратором (рис.34).



**Рисунок 34 – Візитна картка (форма № 3-Г)**

Візитна картка заповнюється портьє (адміністратором) на підставі анкети (форма № 1-Г) чи реєстраційної картки (форма № 2-Г).

Реєстрація індивідуального [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)а не повинна перевищувати 5 хвилин, а групи [тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)истів – 15 хвилин, і вони мають стати приємними для гостя. Якщо з якої-небудь причини оформлення триває довше, то потрібно запропонувати вітальний напій: сік, каву, келих вина, мінеральну воду в залежності від статусу групи.

Протягом всієї процедури адміністратор повинен залишатися спокійним і доброзичливим. За міжнародними стандартами необхідною вимогою індивідуального обслуговування є звертання до гостя за іменем.

*Визначення номера*

Фаховий обов'язок чергового адміністратора (портьє) стосується чіткого знання категорій та статусів номерів (*статус номера означає його поточний стан, наприклад, номер перебуває на прибиранні, в ремонті, заброньований чи вільний, куди виходять вікна*), системи тарифів та їхньої зміни впродовж року. Відсутність інформації простою номерів – найголовніша проблема служб прийому та розміщення, бронювання, обслуговування номерів і технічної служби. Вона виникає у зв'язку з несвоєчасним внесенням інформації до електронної системи управління готелем персоналом зазначених вище служб. У процесі поселення споживачів черговий адміністратор повинен бути переконаним у можливості їх розміщення в той чи інший номер. Невідповідність номера його статусу може спричинити труднощі, збої в роботі служби прийому та розміщення, погіршення якості обслуговування, зрештою, втрату іміджу готелем.

Для оперативного обліку готельних послуг, отримання інформації про кількість проживаючих у готелі і кількість вільних місць (номерів) використовуються форми № 5-Г, 6-Г, 9-Г, 10-Г. В сучасних готелях технологічна документація формується автоматично після внесення даних про реєстрацію гостя до комп’ютерної бази. Відповідно до чого можна отримати миттєво інформацію щодо:

-         номери зайняті, вільні чи на броні;

-         список номерів, сплачених до 12-ї години;

-         дні виїзду гостей та звільнення номерів;

-         номерів, які очікують на заїзд;

-         номерів, які заброньовані керівництвом;

-         номерів, до яких планується VIP-заїзд;

-         номерів для вільного поселення;

-         списку постійних гостей готелю;

-         списку небажаних гостей готелю;

-         статистики на день, місяць, рік.

Перший облік номерів проводиться рано вранці. Тоді ж слід зарезервувати кілька різних номерів на непередбачений випадок, нагадати гостю, що йому пора їхати, але примушувати гостя до від'їзду не можна.

Найкращі номери надаються:

-         постійним гостям;

-         VIP-персонам;

-         партнерам по бізнесу;

-         гостям, що чекали з вини готелю;

-         у випадку відсутності замовленого номера;

-         у випадку необхідності заміни номера.

Кожного разу, коли це можливо, адміністратор повинен запропонувати гостю більш дорогий номер. Кращий спосіб продати дорогий номер – показати його.

Існують деякі особливості поселення організованих туристів (туристичних груп). Для груп вважається традиційно достатнім двомісне розміщення в готелі «2–3 зірки» з обов'язковими зручностями в номері (ванна, душ, туалет, гаряча вода). Оскільки вибір номерів для заселення здійснюється під час їх бронювання, то перед днем приїзду групи, номери повинні бути обов'язково проінспектовані. Розміщення групи проводиться за допомогою керівника тургрупи. Туристам вручають маленькі конверти, де знаходяться: ключ, карта гостя та допоміжна інформація. Споживачі самостійно направляються до своїх номерів.

Дітей поселяють в готель у супроводі дорослих. Реєстрація проводиться за паспортом батьків, а при груповому розміщенні – за свідоцтвом про народження.

При розселенні іноземних туристів слід враховувати їх національні особливості та традиції.

У процесі бронювання та експлуатації номерного фонду використовуються міжнародні стандарти щодо позначення структури заїзду та контингенту гостей у вигляді кольорової помітки:

-         коричневий – вільне поселення, «клієнти з вулиці»;

-         червоний – «особливо важлива персона», VIP-гість;

-         жовтий – учасники заходів (фестивалі, виставки, наради тощо);

-         зелений – представник головної фірми;

-         синій – представник інших організацій.

Ці ж позначення використовують при складанні графіків заїзду, в експлуатаційній документації (зайнятість номерного фонду), при обслуговуванні.

*Видача ключів****.***Видача ключів від номера завершує процес реєстрації споживачів послуг у готелях. Здійснює цей процес портьє (адміністратор).

Водночас, в обов'язки портьє входить дотримання контролю за зберіганням ключів. Дотримання регламентованих у готелі інструкцій щодо руху ключів – важливий пункт забезпечення безпеки перебування клієнтів, їхнього майна та іміджу готелю.

У деяких готелях після видачі ключів споживача, за його згодою, може супроводжувати посильний. Окрім допомоги у перенесенні багажу посильний може охарактеризувати номер, надати інформацію загального характеру про обслуговування у готелі, а саме: розташування, режим роботи підприємств, що надають додаткові послуги, місцевий колорит. Після прибуття до номера посильний за побажанням споживача може надати інструкцію щодо функціональної структури приміщень номера, особливостей роботи побутової техніки, норм безпеки у користуванні обладнанням номера та ін.

Якщо готель не може забезпечити поселення клієнта з причини відсутності номерів або форс-мажорних обставин, черговий адміністратор повинен повідомити про це клієнта, вибачитись та запропонувати інший найближчий з подібними умовами готель. Якщо клієнт погоджується, черговий адміністратор повинен зв'язатись з готелем і визначити можливість задовольнити умови клієнта.

У подібних ситуаціях важливу роль відіграє співпраця між готелями. Готельні підприємства, особливо із близьким розташуванням, подібною спеціалізацією, на ринку виступають не тільки як конкуренти, а й як партнери, що вирішують спільні проблеми. Кожен готель повинен мати тісну співпрацю щонайменше з 2–3 подібними закладами.

***Реєстрація зміни номерів.***У випадку, якщо у рахунку клієнта виникають зміни, касир або портьє повинен здійснити їхню реєстрацію. Зміни можуть виникати у випадку:

–   помилкового визначення вартості номера;

–   зміни оплати номера у зв'язку з виїздом одного або декількох клієнтів, якщо один або декілька з групи залишаються у номері;

–   переходом клієнта з одного номера до іншого;

–   поселення іншого клієнта в номер;

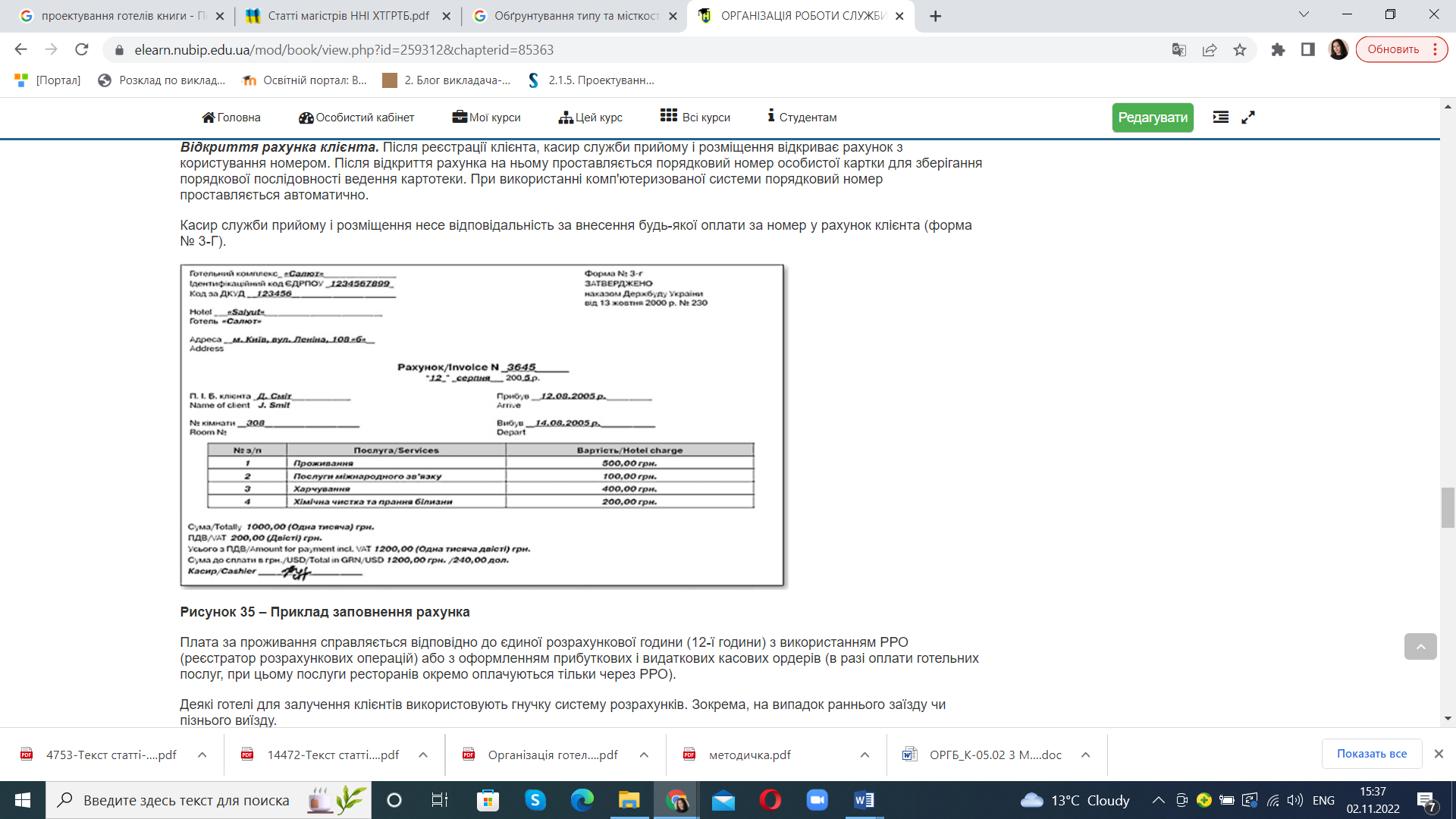
–   виправлення у написанні прізвища, імені, по - батькові;

–   термінові від'їзди, наприклад членів авіа екіпажу.

Відмітки про зміни у рахунку здійснюються у двох примірниках. У першому примірнику адміністратор реєструє зміни, і відразу передає їх касиру. Якщо клієнт бажає перейти до іншого номера, адміністратор повинен повідомити про це піднощика багажу, оператора телефонного зв'язку, пральню і покоївку. Другий примірник залишається у адміністратора для внесення виправлень в реєстраційних анкетах або внесення до файлу при наявності комп'ютерної системи в управлінні процесом прийому і розміщення.

***Відкриття рахунка клієнта.***Після реєстрації клієнта, касир служби прийому і розміщення відкриває рахунок з користування номером. Після відкриття рахунка на ньому проставляється порядковий номер особистої картки для зберігання порядкової послідовності ведення картотеки. При використанні комп'ютеризованої системи порядковий номер проставляється автоматично.

Касир служби прийому і розміщення несе відповідальність за внесення будь-якої оплати за номер у рахунок клієнта (форма № 3-Г).



**Рисунок 35 – Приклад заповнення рахунка**

Плата за проживання справляється відповідно до єдиної розрахункової години (12-ї години) з використанням РРО (реєстратор розрахункових операцій) або з оформленням прибуткових і видаткових касових ордерів (в разі оплати готельних послуг, при цьому послуги ресторанів окремо оплачуються тільки через РРО).

Деякі готелі для залучення клієнтів використовують гнучку систему розрахунків. Зокрема, на випадок раннього заїзду чи пізнього виїзду.

При розміщенні до розрахункової години (з 0 до 12 год.) плата за проживання не береться.

У випадку затримки від’їзду гостя плата за проживання здійснюється в наступному порядку:

–   не більше 6 годин після розрахункової години – погодинна оплата;

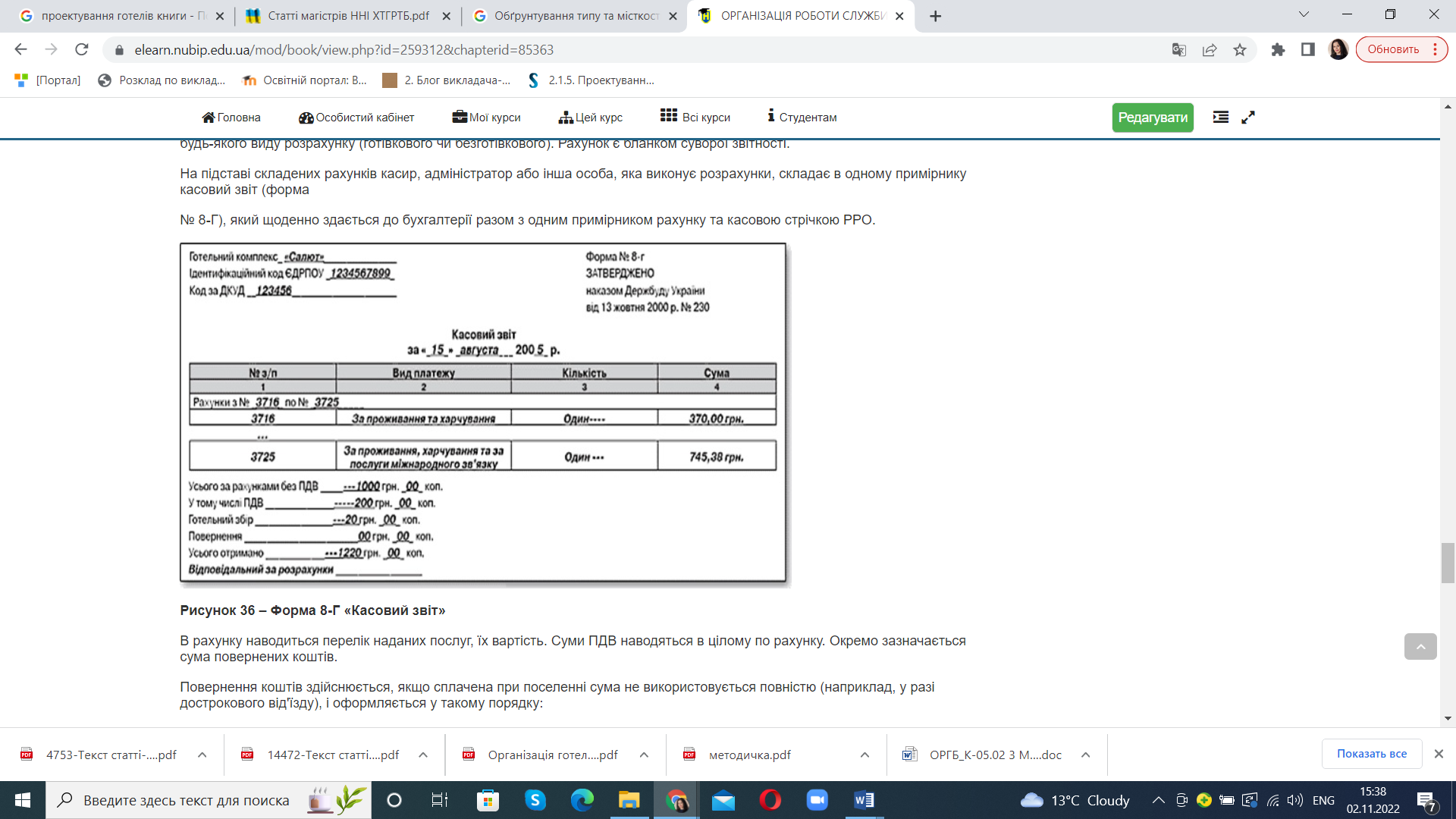
–   від 6 до 12 годин після розрахункової години – плата за половину доби;

–    від 12 до 24 годин після розрахункової години – плата береться за повну добу.

Слід зазначити, що подібна система розрахунків не є обов’язковою та застосовується на власний розсуд адміністрації готелю.

Під час оплати готельних послуг адміністратором виписується рахунок (форма № 4-Г) у двох примірниках: перший видається мешканцю, другий здається до бухгалтерії. В рахунку наводиться вартість основних і  додаткових послуг з урахуванням ПДВ (податку на додану вартість). Рахунок оформляється за будь-якої форми обробки документа (ручної чи електронної) і за будь-якого виду розрахунку (готівкового чи безготівкового). Рахунок є бланком суворої звітності.

На підставі складених рахунків касир, адміністратор або інша особа, яка виконує розрахунки, складає в одному примірнику касовий звіт (форма № 8-Г), який щоденно здається до бухгалтерії разом з одним примірником рахунку та касовою стрічкою РРО.



**Рисунок 36 – Форма 8-Г «Касовий звіт»**

В рахунку наводиться перелік наданих послуг, їх вартість. Суми ПДВ наводяться в цілому по рахунку. Окремо зазначається сума повернених коштів.

Повернення коштів здійснюється, якщо сплачена при поселенні сума не використовується повністю (наприклад, у разі дострокового від'їзду), і оформляється у такому порядку:

–         адміністратор отримує від мешканця попередні розрахункові документи;

–     мешканець подає заяву про повернення коштів на ім'я керівництва готелю у довільній формі, яка є підставою для повернення коштів;

–      касир повертає кошти після пред'явлення паспорта (або іншого документа) з оформленням видаткового касового ордера або з реєстрацією видачі коштів через РРО;

–   мешканцю повертають розрахункові документи за фактично отримані послуги з відміткою про повернення невикористаної суми.

Касовий звіт також є бланком суворої звітності.

Квитанція за користування автостоянкою готелю (форма № 10-Г) виписується на автостоянках готельного комплексу на підставі технічного паспорта та документа, що засвідчує особу, при прийманні та видачі автотранспортного засобу у двох примірниках: перший примірник квитанції видається платнику, другий – здається до бухгалтерії. У квитанції суми оплати і тариф вписуються: гривні – прописом, копійки – цифрами. Квитанція є бланком суворої звітності.

***Існують такі способи розрахунку***у готелях:

–   готівкою;

–        пластиковою карткою;

–        безготівковий, в т.ч. за гостьовою кредитною карткою;

–   касовими чеками;

–   автоматизовану систему Інтернет.

Рішення про спосіб розрахунку приймає адміністрація готелю.

Використання пластикових карток передбачає створення в готелі певних організаційних та технічних умов їх проведення. Насамперед, планово-економічний відділ готелю повинен розробити та довести до відома служб інструкцію оплати кредитними картками. Фінансова служба повинна тісно співпрацювати з банками для отримання комплексної інформації щодо використання електронних засобів у розрахунках. У службі прийому і розміщення способом розрахунку пластиковими картками повинні досконало володіти касир, черговий адміністратор.

При здійсненні розрахунку кредитною карткою касир повинен перевірити термін її дії. Якщо картка прострочена, клієнт повинен розрахуватись іншим способом. Окрім перевірки терміну дії касир повинен переконатись у тому, що картка належить саме цьому клієнту. Перевірка картки здійснюється через комп'ютерну систему або по телефону з банком- емітентом.

Після підтвердження дієздатності кредитної картки касир здійснює запис даних картки на квитанції, водночас вказує термін дії картки. Ці записи підтверджують факт дотримання інструкції обслуговування електронних карток у готелі.

Звіт про проживання за безготівковим розрахунком у готелі складається у двох примірникх. Перший – разом з картою на бронь номерів передається до бухгалтерії для складання рахунку на оплату, другий – залишається у розрахунковій частині.

Окремою формою розрахунку може бути кредит за гостьовою кредитною карткою попередньо визначений на певну суму між готелем і клієнтом. Якщо сума оплати послуг клієнтом більша попередньо визначеної, готель повинен уточнити прогнозований розрахунок з клієнтом за кредитною карткою до його від'їзду. Проте, якщо клієнт від'їжджає раніше запланованого терміну, його кредит призупиняється.

У системі безготівкової форми розрахунку оплата послуг в окремих готелях може проводитись шляхом збільшення кредиту гостям на основі кредитної угоди, «прямих зобов'язань» (векселів). Якщо спроможність клієнта сплатити за наданий кредит висока, він повинен заповнити заявку на кредит і передати її черговому адміністратору на зберігання. При від'їзді клієнт ознайомлюється з сумою рахунку, після його схвалення підписує рахунок і заяву про обов'язкове зберігання в архіві.

***Використання касових чеків.***Готелі, у яких приймають розрахунок чеками повинні здійснювати підтвердження особи власника чеків. Касир служби прийому і розміщення або черговий адміністратор повинен порівняти фотографію і підпис клієнта на чеках з його зовнішністю і підписом. Для забезпечення підтвердження чека готелі приймають розрахунки чеками у період роботи банків. Найчастіше оплата чеками забезпечується за основні послуги, додаткові послуги оплачуються готівкою або кредитними картками. З метою уникнення фінансових втрат в процесі роботи з чеками персонал служби прийому і розміщення повинен дотримуватись таких

рекомендацій:

–     підпис чеків персоналом готелю як свідчення платоспроможності здійснюється після остаточної перевірки банківською установою;

–   на чеках повинна проставлятись дата здійснення платежу;

–   чеки повинні виписуватись на готель, а не на пред'явника.

***Розрахункові системи в Інтернеті.***Оплата готельних послуг здійснюється у формі кредитних, дебетних схем і електронних грошей. Кредитні розрахунки здійснюються аналогічно використанню кредитних карток. Під час придбання готельних послуг клієнт пересилає до готелю номер своєї кредитної картки, з якої знімається обумовлена сума.

Дебетна схема працює з використанням дебетних карток. Розрахунок здійснюється шляхом введення клієнтом номера картки і РІN-коду до електронної комунікаційної мережі.

Система електронних грошей аналогічна обігу готівкових грошей. Виділяється два типи цифрової готівки: готівка, що зберігається на старт- картках, і готівка на жорсткому диску комп'ютера. Всі розрахунки здійснюються через банківські установи. У системі електронних грошей запис на картці або жорсткому диску прирівнюється до певної готівкової суми в одній з валют. Ця сума може конвертуватись або передаватись безпосередньо по каналах зв'язку між продавцем і споживачем.

**Технологія оформлення від'їзду**клієнта:

–     якщо клієнт повідомляє про від'їзд, необхідно дізнатись про номер кімнати його проживання;

–    касир повинен отримати особисті дані про клієнта і перевірити його анкету (за наявності комп'ютерної системи - перевірити файл);

–    касир повинен перевірити отримання клієнтом додаткових послуг у готелі, насамперед безпосередньо перед від'їздом (наприклад, клієнти перед від'їздом часто відвідують ресторан і рахунок ще не надійшов на рецепцію та не внесений у рахунок клієнта);

–   касир повинен вказати суму оплати;

касир повинен прийняти оплату згідно з рахунком, зареєструвати її, вказати час реєстрації у журналі обліку громадян, які проживають у готелі, та в анкеті проживаючого або у реєстраційній картці.