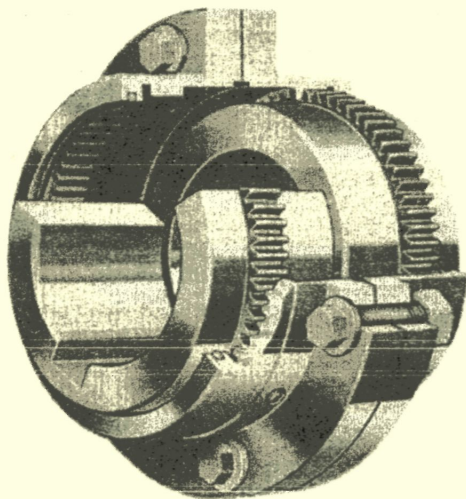


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
імені МИХАЙЛА ТУГАН-БАРАНОВСЬКОГО

ТЕХНІКА ТА ТЕХНОЛОГІЯ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ

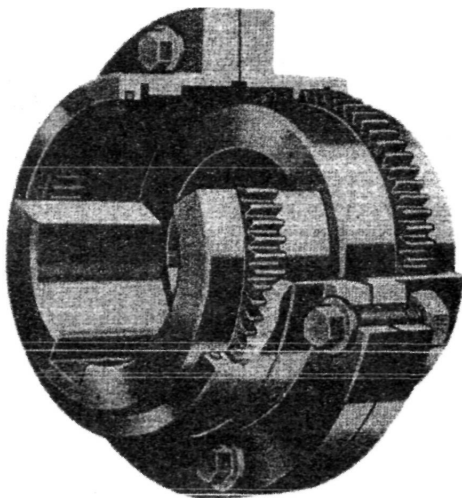


Випуск 9

Донецьк
ДонНУЕТ
2014

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
імені МИХАЙЛА ТУГАН-БАРАНОВСЬКОГО

ТЕХНІКА ТА ТЕХНОЛОГІЯ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ



Випуск 9

Донецьк
ДонНУЕТ
2014

УДК 663/664(05)

ББК 36я5

Т38

Колектив авторів

Т 38 Техніка та технологія харчових виробництв [Текст] : зб. тез студ. наук.
пр. (технічна серія) / Голов. ред. О.М. Азарян. – Донецьк: ДонНУЕТ,
2014. – Вип. 9. – 290 с.

Видається з 2008 р.

Редакційна колегія:

Азарян О.М., д-р екон. наук (голов. ред.);
Сукманов В.О., д-р техн. наук (відп. ред.);
Гладка А.Д., канд. техн. наук (відп. секр.);
Єрьоменко Д.О., канд. техн. наук (заст. відп. ред.);
Гніщевич В.А., д-р техн. наук;
Горін О.М., д-р техн. наук;
Заплетніков І.М., д-р техн. наук;

Пересічний А.М., д-р техн. наук;
Поперечний А.М., д-р техн. наук;
Топольник В.Г., д-р техн. наук;
Щетініна О.К., д-р фіз.-мат. наук;
Ільдірова С.К., канд. техн. наук;
Коршунова Г.Ф., канд. техн. наук

Адреса редакційної колегії збірника:
83050, м. Донецьк, вул. Щорса, 31

УДК 663/664(05)

ББК 36я5

© Колектив авторів, 2014

© Донецький національний університет економіки і
торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2014

Екзархова Я.Д.
Науковий керівник:
Кузьмін О.В., канд. техн. наук
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

РОЗРОБКА ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ СТРУКТУРИ СПіР

На сьогоднішній день готельний комплекс є важливою частиною національної індустрії туризму та гостинності, який представляє собою величезний механізм, з великою кількістю окремих елементів - служб. Однією із основних служб в будь-якому готелі є служба прийому і розміщення (СПіР). Від неї залежить перше враження, яке одержує гість від готельного комплексу.

Для ефективної роботи СПіР необхідна функціональна організаційна структура (схема), яка показує розташування кожної посади в загальній організації СПіР та ілюструє розподіл повноважень та обов'язків. Структуру адміністративного підпорядкування у СПіР приведено на рисунку 1.

Організаційна структура СПіР загалом будується таким чином: до ланок управління відносяться керівник, який управляє структурними підрозділами, самі структурні підрозділи і провідні спеціалісти, що виконують окремі функції, яким підпорядковуються безпосередні виконавці.

Структуру та штат СПіР затверджує директор готелю відповідно до нормативів чисельності робітників і фахівців з урахуванням об'ємів роботи і особливостей надання послуг. Обов'язки між працівниками СПіР розподіляються на підставі посадових інструкцій.

Стійка прийому та реєстрації:

- менеджер з бронювання – приймає заявки на бронювання;
- адміністратор - реалізує роботу з клієнтами, веде облік використання номерного фонду;
- касир - проводить розрахунки з проживаючими за надані послуги;
- нічний аудитор – виконує порядок і норми роботи у нічний час.

Обслуговуючий персонал в уніформі:

- черговий менеджер – виконує управлінські функції;
- швейцар – веде спостереження за входом і виходом відвідувачів у готелі;

- посильний – доставляє, вносить до номерів або виносить із номерів багаж відвідувачів;

- консьєрж – виконує прохання гостей, не зважаючи на те, відносяться вони до компетенції служб готелю чи ні.

Служба зв'язку:

- менеджер зі зв'язку – здійснює координацію зв'язку підприємства з громадськістю;

- батлер – інформує гостей про стан оснащення житлового сектора і холів та правила користування обладнанням у номерах.

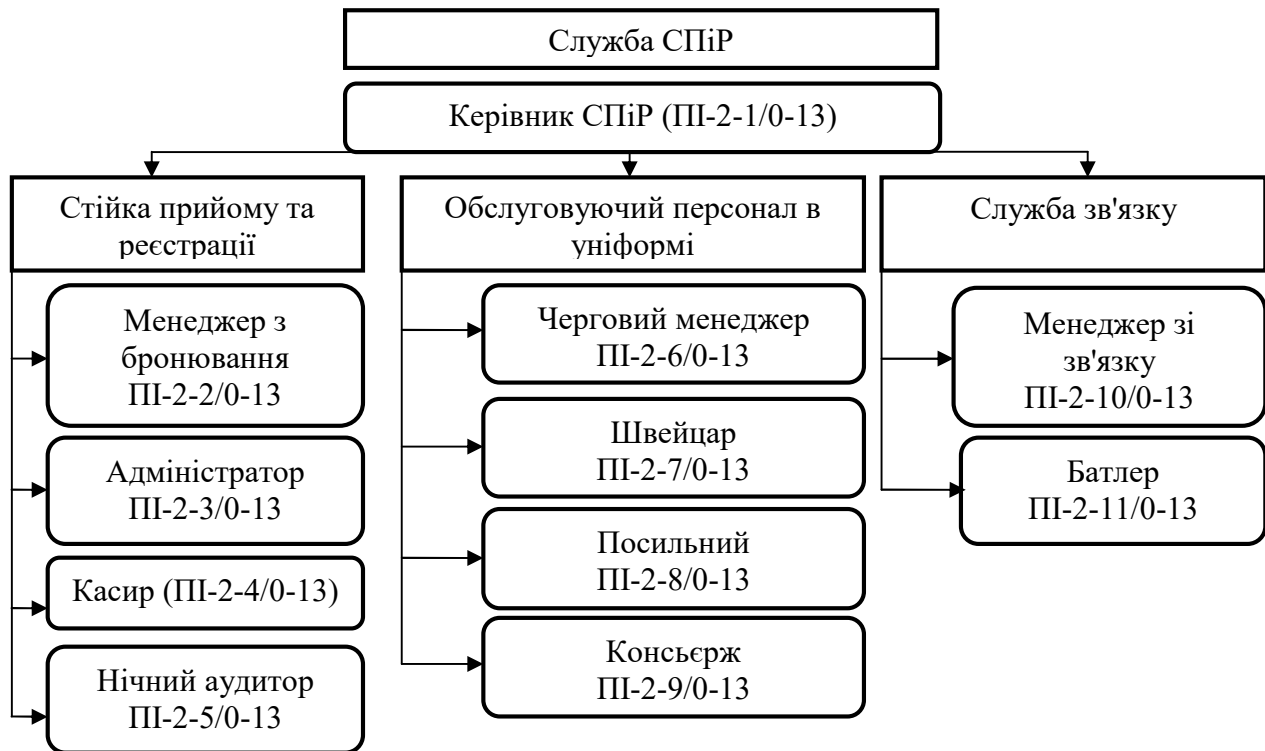


Рисунок 1 - Структуру адміністративного підпорядкування у СПіР

Для нормального функціонування СПіР розроблено положення про СПіР, яке визначає і встановлює місце підрозділу в структурі організації, задачі, для вирішення яких створено підрозділ, межі його функціональної діяльності, взаємодія з іншими підрозділами готелю.

Таким чином, СПіР - це основний операційний підрозділ в структурі сучасних готелів. Організаційна структура СПіР потрібна для ефективного забезпечення надання послуг високої якості відповідно до встановлених на підприємстві правилами, положеннями, внутрішніми стандартами, а також вимогами законодавчих і нормативних актів.