

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
ІМЕНІ МИХАЙЛА ТУГАН-БАРАНОВСЬКОГО

**«АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ
РОЗВИТКУ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ
В СУЧАСНИХ УМОВАХ»**

МАТЕРІАЛИ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЇ
ВИКЛАДАЧІВ, АСПІРАНТІВ ТА СТУДЕНТІВ



20-21 БЕРЕЗНЯ 2014 Р.

ДОНЕЦЬК 2014

Міністерство освіти і науки України
Донецька обласна державна адміністрація
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

**«АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ
ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ»**

МАТЕРІАЛИ

*ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЇ
ВИКЛАДАЧІВ, АСПІРАНТІВ ТА СТУДЕНТІВ*

20-21 березня 2014 р.

Донецьк 2014

УДК 640.4(082)
ББК 65.43я431
А43

Актуальні питання розвитку та організації готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах [Текст] : Матеріали Всеукр. інтернет-конф. викладачів, аспірантів та студ., 20-21 березня. 2014 р., м. Донецьк / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Донец. обл. держ. адмін.; [редкол.: Азарян О.М. (голова оргком.) та ін.]. – Донецьк : [ДонНУЕТ], 2014 – 254 с.

У збірнику опубліковано матеріали Всеукраїнської інтернет-конференції викладачів, аспірантів та студентів «Актуальні питання розвитку та організації готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах».

ББК 65.43я431

Редакційна колегія:

Голова оргкомітету: Азарян Олена Михайлівна – академік АЕН України, д.е.н., професор, проректор з наукової роботи ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Співголова: Кобець Ольга Кузьмівна - заступник начальника управління культури і туризму обласної державної адміністрації в Донецькій області;

Заступник голови: Гніщевич Вікторія Альбертівна – д.т.н., доцент, декан факультету ресторанно-готельного бізнесу ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Заступник голови: Заремба Павло Олександрович – д.е.н., професор, зав. кафедри готельної і ресторанної справи ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Топольник Віра Григорівна – д.т.н., професор кафедри готельної і ресторанної справи ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Виноградова Олена Володимирівна – д.е.н., професор, зав. кафедри туризму ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Коршунова Ганна Федорівна – к.т.н., професор кафедри технології в ресторанному господарстві ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського;

Кучеренко Наталія Михайлівна - начальник відділу прийому та розміщення гостей готельно-ресторанного комплексу «Донбас Палас»;

Холод Світлана Миколаївна - заступник директора готельно-ресторанного комплексу «Шахтар Плаза»;

Сергієв Артем Вікторович - директор готельно-ресторанного комплексу «ЄВА», м. Донецьк;

Відповідальний секретар конференції: Антонова Валерія Анатоліївна – к.е.н., доцент кафедри готельної і ресторанної справи ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського.

Редакційна колегія конференції за зміст матеріалів доповідей відповідальності не несе.

© Колектив авторів, 2014

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

ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ У ГОТЕЛІ

Лукашкова З.В.

Науковий керівник – Кузьмін О.В., к.т.н., доцент

Донецький національний університет економіки і торгівлі

імені Михайла Туган-Барановського, м. Донецьк

Служба прийому та розміщення гостей перш за все відповідає за перше враження клієнта про той чи іншій готель.

Основні цілі та стратегії служби прийому та розміщення готелю збігаються з головним завданням всього готелю, - це надання гостям найвищої якості послуг, а також збільшення відсотка зайнятості готелю.

Основні функції служби прийому та розміщення:

- продаж номерного фонду, реєстрація гостей і розподіл гостьових номерів;
- обробка замовлень на бронювання, коли в готелі немає спеціального

підрозділу або коли воно закрито;

- координація всіх видів обслуговування клієнтів;
- забезпечення гостей інформацією про готелі, місцеві визначні пам'ятки і будь-який інший цікавить гостя інформацією;
- забезпечення керівництва готелю точними даними про використання номерного фонду (звіт про статус номерів);
- підготовка та видача платіжних документів (рахунків) за надані послуги та здійснення остаточних розрахунків з клієнтами.

Процес обслуговування гостей у готелях можна представити у вигляді наступних етапів:

- попереднє замовлення місць у готелі (бронювання);
- прийом, реєстрація і розміщення гостей;
- надання послуг проживання та харчування (прибирання номера);
- надання додаткових послуг проживаючим;
- остаточний розрахунок та оформлення виїзду.

Персонал служби прийому і розміщення готелю - це адміністратори і портьє, носильники, менеджери служби бронювання, телефоністи. Не так давно до складу персоналу служби прийому і розміщення готелю додалася посаду менеджера зі зв'язків з гостями, який, як правило, працює з VIP- клієнтами.

Кожен підрозділ служби прийому і розміщення складається з декількох співробітників, у тому числі і головного менеджера. Служба включає в себе відділ бронювання, служби доставки багажу, відділ комутації, розрахунково-касовий відділ.

Служби прийому і розміщення у невеликих готелях іноді обмежуються лише адміністратором і носильником. У цьому випадку адміністратор відповідальний за більшу частину послуг служби, від прийому дзвінків з бронювання номера до прийому самих клієнтів. Носильник ж крім доставки багажу постояльца виступає ще й у ролі портьє, показуючи клієнту його номер і знайомлячи з правилами готелю. Тим не менше, більшість невеликих готелів на 20-30 номерів намагаються зберегти загальноприйнятту структуру штату служби

прийому і розміщення, де кожен підрозділ, крім адміністрації та служби доставки, має як мінімум по одному співробітнику.

Що стосується великих готелів, то тут служба прийому і розміщення нерідко буває багаторівневою і розгалуженою. Кожен підрозділ складається з трьох-п'яти осіб. Керівник служби прийому і розміщення великого готелю часто підпорядковується не директору готелю, а менеджеру, який курирує всю роботу з клієнтами в готелі, в тому числі роботу служб харчування, покоївок, супервайзерів поверхів.

Служба прийому і розміщення працює у цілодобовому режимі, з денною, вечірньою та нічною змінами. Фахівці служби прийому і розміщення зобов'язані вміти не тільки добре розбиратися в питаннях як бронювання номерів, так і брати участь у заселенні постояльців.