

РОЗДІЛ 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ – РОЗМІЩЕННЯ – ВИЇЗДУ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЯХ І ТУРИСТИЧНИХ КОМПЛЕКСАХ

Ключові поняття та терміни: технологічний процес прийому та обслуговування гостей у готелі, аквізиція гостей, бронювання номерів і місць у готелі, резервування місць, шахматка, карта обліку руху номерів і місць, анкета гостя, реєстраційна картка, візитна картка готелю, ключове господарство готелю, електронні ключі, нічний аудит, платіжні документи, обліково-розрахункові документи, карта підготовки та заселення номерів, рахунок, рахунок-фактура, касовий звіт; тариф стійки (Rack Rate), тарифи (агентські, сезонні та святкові, тарифи для постійних клієнтів, тарифи для довготривалого проживання, тарифи для пільгових категорій клієнтів); комплексна система техніко-організаційних заходів безпеки, система управління доступом, система охоронної сигналізації, система відеоспостереження, система пожежної безпеки; супроводжувальна відомість на багаж, відомість виносу та відправки багажу.

6.1. ТЕХНОЛОГІЯ ПРИЙОМУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЯХ ТА ФУНКЦІОНАЛЬНІ ОБОВ'ЯЗКИ ПЕРСОНАЛУ СПО

Процес прийому та обслуговування гостей у готелі можна представити у вигляді наступного технологічного ланцюга (див. мал. 17).



Мал. 17. Технологічний процес прийому та обслуговування гостей у готелі

За винятком організації надання додаткових послуг всі інші ланки технологічного ланцюга забезпечують надання основної послуги – **проживання**. Додаткові послуги готелю будуть розглянуті в окремому розділі.

Аквізиція (залучення) гостей відбувається в основному шляхом бронювання номерів і місць у готелі. Це передбачає роботу з замовленнями

на поселення, контроль за проходженням замовлень, їх виконанням або ануляцією, забезпечення завантаження готелю, обсягу роботи з поселення гостей на визначений термін (місяць, квартал) та на поточну добу, ведення відповідної документації. Цю роботу виконує або керівник середньої ланки (*старший адміністратор*) або начальник служби прийому, але, зважаючи на важливість цієї ділянки для ефективності роботи готелю в цілому, у багатьох готелях на ній працює окремий, спеціально уповноважений працівник (*броніст, порт'є-броніст*).

Прийом гостей у готелі передбачає визначення номерів під заселення згідно замовлень, зустріч гостя, уточнення умов поселення й оформлення необхідних для цього документів, при необхідності – переміщення гостя до іншого номера, поточне інформування гостя, видачу ключа від номера. Останню функцію може здійснювати спеціально уповноважений працівник – *порт'є, порт'є по ключах*, який відповідає також за збереження та здійснює облік ключів, всі інші – компетенція *чергового адміністратора* зміни або *порт'є (порт'є з розміщення гостей, порт'є-рецепціоніст)*. Він може приймати у гостя, що поселяється, розрахункові, проїзні та інші документи для передачі їх у відповідні служби і подальшого оформлення. Він також є координатором дій всіх підрозділів готелю з прийому й обслуговування гостей у свою зміну та уповноважений вирішувати всі питання, що входять до компетенції керівництва готелю у разі його відсутності. У процедурі прийому гостя беруть участь також особи з молодшого готельного персоналу: *швейцар*, який першим зустрічає гостя, *водій*, до обов'язків якого входить паркування машини гостя, *ліфтер, гардеробник* тощо.

Облік та реєстрація гостей здійснюються у різних службах готелю. У вестибюльній службі цим займаються *порт'є (черговий адміністратор), паспортист*. До змісту цієї роботи входить перевірка паспортів і віз осіб, що поселяються до готелю, правильності заповнення анкет на поселення (реєстраційних листків), ведення картотеки анкет, облік гостей через відповідні документи, журнали або комп'ютерну систему.

Розрахунки за проживання та послуги можуть здійснюватися протягом усього перебування гостя в готелі, але починаються вони на етапі прийому й оформлення гостя на поселення до готелю. Ця функція передбачає прийом, збереження та передачу до бухгалтерії готелю грошей та платіжних документів, отриманих в оплату за проживання та послуги, контроль за своєчасним їх внесенням, ведення обліково-розрахункової та звітної документації. Це здійснюється такими посадовими особами як *касир, оператор механізованих розрахунків, порт'є (з розрахунків)*, які є особами подвійного підпорядкування (підпорядковуються керівникові служби порт'є або старшому зміни, а також – головному бухгалтеру готелю).

Організація проживання становить зміст роботи *персоналу житлових поверхів* і розглядалася вище. Служба порт'є може також

здійснювати контроль цієї роботи, координувати та направляти цей процес у рамках функціональних зв'язків.

Забезпечення безпеки проживання гостя та збереженості його майна включає своєчасний та правильний прийом, доставку у номер, а також винос з номера і відправку багажу гостя, контроль санітарної, технічної, пожежної та кримінальної безпеки для гостя та його майна в готелі, прийом на спеціальне зберігання цінних речей гостя, забезпечення дотримання порядку проживання, сприяння розшуку втрачених і поверненню забутих речей гостя, правильне ведення ключового господарства. За цю ділянку роботи відповідає як *спеціальна служба безпеки*, так і *персонал житлових поверхів*, а також і працівники вестибюльної служби – *порт'є, швейцари, піднощики багажу, комірники камери схову, посильні*.

Організація виїзду передбачає прийом номера, що звільняється, контроль розрахунків, відправлення багажу і т. ін., що входить до компетенції *служби порт'є, швейцарів-піднощиків, персоналу поверхів* тощо.

Наприкінці поточної доби проводяться різноманітні звірки щодо різних аспектів роботи готельних служб, які здійснює *нічний порт'є* або спеціально уповноважена особа – *нічний аудитор*.

6.2. БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ І МІСЦЬ У ГОТЕЛІ

Аквізиція гостей у готельному підприємстві найчастіше здійснюється у формі бронювання номерів і місць – їх попереднього замовлення з підтвердженням надання, тобто – гарантією поселення.* Причому забронювати номер може як власне гість готелю – безпосередній споживач його послуг, так і посередник – фірма, організація, установа чи фізична особа, що виступає у ролі замовника.

Для клієнтів готелю бронювання гарантує отримання місця у потрібний час, але, як правило, вимагає додаткових витрат на оплату броні; для готелю бронювання є гарантією завантаження бази, але у той же час позбавляє можливостей вільного маневру у виборі клієнтів. Тому готелі часто залишають певну квоту номерів під вільне поселення. Якою повинна бути їх кількість – вирішує адміністрація готелю, але найчастіше це залежить від призначення та відомчого підпорядкування готельного підприємства.

* Практики готельної справи розрізняють так звані “гарантоване” і “негарантоване” види бронювання. У першому випадку готель отримує плату за заброньований номер навіть у випадку “ноу шоу” (так називають гостя, що забронював номер, але не заселився або анулював замовлення). У такому випадку гарантією оплати для готелю є передоплата, авансовий внесок, кредитна картка гостя або корпоративне бронювання, у тому числі – через турагентство. При “негарантованому” бронюванні готель надає номер гостю, якщо той прибув до визначеного часу (наприклад, 18.00, як вказано у республіканських Правилах користування готелями), після чого бронь анулюється і номер переходить у розряд вільних. Але тут мова йде скоріше про гарантії для готелю, для гостя акцепт готелю на бронь номера вже є гарантією поселення.

Терміни та форми бронювання, оплата броні визначаються Правилами користування готелем, але залежать від того, яким чином будуються відносини замовника і готелю – на підставі договору чи на разових замовленнях.

Термін подання замовлення на бронювання найчастіше не має верхньої межі, хоча, як правило, вона не перевищує 30-45 днів. Нижня межа встановлюється готельними правилами або вказується у договорі, причому в останньому випадку вона може бути нижчою. Як правило, вона варіюється від тижня до трьох діб. При бронюванні місць під великі групи туристів вона може бути вищою, під індивідуалів – нижчою.

Анулювання броні – відмова замовника від заброньованих послуг – також повинно здійснюватись у терміни, вказані у готельних правилах або у договорі – як правило, не пізніше однієї доби до заїзду гостя. Але готелем можуть бути встановлені різні терміни для разових і корпоративних замовників. Нині діючими республіканськими Правилами користування готелями за своєчасне анулювання броні визнається таке, що зроблене не пізніше, ніж за три доби до дати запланованого заїзду, але для корпоративних клієнтів готель може встановлювати пільгові умови і скорочувати термін анулювання. Анулювання броні з порушенням установлених термінів може бути прирівняне до неприбуття та мати наслідком застосування штрафних санкцій.

Якщо гість запізнюється на визначену годину прибуття, бронь необхідно підтвердити. Тоді готель зберігає номер за замовником, але, як правило, не більше ніж на добу (якщо інше не обумовлено договором). Причому у такому випадку замовник або безпосередньо гість оплачують і бронь, і фактичний простій номеру. Якщо ж бронь не була вчасно підтвердженою, готель вправі відмінити бронювання, що, правда, після певного періоду очікування гостя (у республіканських Правилах користування готелями час чекання гостя закінчується о 18-й годині вечора в день замовленого прибуття). У свою чергу гість має право відмовитися від оплати броні в разі, якщо заброньований номер не був вчасно підготовлений до заселення.

Форми бронювання теж можуть бути різними для різних типів замовників. Замовлення номера телефоном для пересічного клієнта, незнайомого для готелю, в Україні майже не практикується, тому що в такому випадку готель не має гарантії щодо своєчасного заїзду гостя і оплати ним, у разі потреби, штрафних санкцій. Крім того, при разових замовленнях в українських готелях найчастіше практикується передоплата послуг. Хоча за кордоном така форма бронювання застосовується навіть у великих готельних ланцюгах. Так, американський готельний ланцюг “Хайятт” пропонує можливості бронювання номерів 24 години на добу телефоном за спеціальним номером з 13 міст Європи. Європейські телефонні лінії з’єднуються у єдиному центрі у м. Бонн, Німеччина, де вони підключаються до центрів бронювання у США. Клієнт оплачує тільки вартість телефонного дзвінка. Форма замовлення бронювання місць

телеграмою з оплаченою відповіддю, що раніше застосовувалась для клієнтів-індивідуалів у вітчизняних готелях, нині поступилася місцем більш сучасним формам: замовлення факсом або електронною поштою, але це теж вимагає письмової відповіді – акцепту готелю. Тому все частіше для замовлення готельних місць потенційні клієнти звертаються до послуг віртуальних посередників – спеціальних порталів у мережі Інтернет, віртуальних турагентств або безпосередньо на сайти готелів, чи користуються послугами глобальних дистрибутивних систем.

Організація, що не має відповідного договору з готелем, при замовленні його послуг надає гарантійного листа. У листі вказуються банківські реквізити організації-замовника, він підписується керівником – розпорядником кредитів, найчастіше – також головним бухгалтером. Готелі практикують також укладання разових договорів з організацією-замовником. На підставі гарантійного листа виписується рахунок-фактура для попередньої оплати за проживання та послуги. У випадку передоплати підтвердження бронювання надається тільки при наявності сплаченого рахунку та пред’явленні відповідного платіжного доручення.

При наявності договору між готелем і організацією-замовником у ньому обумовлюються форми подання заявок – письмове замовлення, графік завантаження, повідомлення. Найбільш зручною формою замовлення є “**румінг-лист**”: список туристів з розбивкою по типах номерів (див. додаток 15). Після отримання такого списку готелю залишається тільки визначити конкретні номери кімнат.

Отримані готелем заявки на бронювання номерів і місць фіксуються у комп’ютерній системі готелю або у спеціальних документах: журналі реєстрації заявок на бронь, графіках бронювання місць на поточний місяць, нарядах на бронь, картах підготовки та заселення номерів (заявках-розрахунках на поселення груп туристів) тощо.

При укладанні договору на надання готельних послуг можуть передбачатись різні форми надання місць для проживання – за “м’якою”, “жорсткою” квотою або згідно разових заявок. “М’яка” квота передбачає можливість повернення готелю непроданих місць у встановлені терміни, “жорстка” вимагає повної оплати визначеної квоти місць незалежно від їх заповнення. Відповідно й ціни на номери у першому випадку є вищими, ніж у другому. Найвищі ціни на номери використовуються найчастіше при разових замовленнях.

Практики туристичної сфери часто розрізняють “резервування” номерів і їх “бронювання”, розуміючи під *резервуванням* номерів їх оренду туристичною організацією на певний період (сезон), а під *бронюванням* – замовлення на поточне заселення.

Плата за бронювання номера (місця) встановлюється власне готелем і може становити ціну номера за половину доби (фактичний термін постановки номера на бронь) або фіксовану суму. Якщо клієнт забронював номер, але не використав його або запізно заявив про ануляцію замовлення (“ноу шоу”), готель управі вимагати від замовника оплати

броні та вартості фактичного простою. У випадках, коли готель зацікавлений у широкому продажі номерів або в утриманні вигідного клієнта (замовника), плата за бронь може взагалі не стягуватись.

Правильно організована робота з бронювання номерів і місць допомагає готелю працювати без простоїв і полегшує для клієнта процедуру поселення і отримання готельних послуг.

6.3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ, РОЗМІЩЕННЯ ТА ВИЇЗДУ ГОСТЕЙ

Робота з організації прийому – розміщення – виїзду гостей починається ще до їх прибуття у готель з підбору вільних місць під поселення згідно заявок на бронювання. У готелях, де процес управління номерним фондом забезпечений комп'ютерною програмою, для цього використовується спеціальна опція в меню: “Список вільних номерів”. З одного боку, це полегшує процес підбору номерів, з іншого – не позбавлено недоліків: найчастіше цей список містить номери кімнат, вільних на момент підбору, і не відображає інформації про номери, які будуть звільнені навіть найближчим часом і можуть бути використані під наявні замовлення. Для їх виявлення користуються іншою опцією: “Список виїзду”.

Є готелі, що не мають комп'ютерних PMS. Серед них невеличкі приватні готелі, пансіонати тощо користуються звичайною “шахматкою”, виконаною на папері для ручного заповнення або на пластику з використанням спеціальних фішок для відображення картини заповнення номерів, а більші готелі використовують спеціальний експлуатаційний документ: “Карта обліку руху номерів (місць) у готелі” (“Карта обліку руху номерного фонду”, “Карта руху ліжко-місць”) (див. додаток 16).

З “Картою обліку руху номерів” працює портьє-рецепціоніст або черговий адміністратор, заповнюючи її протягом поточної доби. На початку доби він відкриває карту і вносить туди список вільних номерів: спочатку тих, що не були заселені у попередню зміну, потім тих, що звільняються протягом доби у хронологічній послідовності із зазначенням годин оплати. При цьому він користується попередньою картою руху та списками виїзду, картотекою розрахункової частини тощо. Наступні графи заповнюються в міру заселення номерів або їх постановки на бронь. Окрема графа відображує наявність неоплаченого простою або навпаки – переплачених годин. Як одне, так і друге свідчить про поганий облік і використання номерного фонду. Як правило, карти складаються на кожен поверх готелю окремо. Наприкінці доби карту закривають і підводять підсумки використання номерного фонду за поточну добу. На її підставі складають карту на наступну добу, а відпрацьовану карту передають до облікової служби готелю. Нині великі готелі не використовують цього документа, користуючись списком вільних місць у відповідних комп'ютерних програмах. Згідно затвердженого Держбудом України

30.10.2000 р. “Порядку використання та заповнення форм документів суворої звітності та первинного обліку у готелях України” його замінює звітно-обліковий документ “Відомості обліку руху номерів і місць у готелі станом на _____” (додаток 17).

При визначенні місць під заселення їх розподіляють згідно замовлень, беручи до уваги типи номерів, їх розташування тощо і оформляють необхідні при розміщенні документи: візитні картки, багажні бирки, дозволи на заселення (там, де вони використовуються як засіб передачі інформації про заселення номера в службу поверхів та для організації розрахунків), талони на харчування і т. ін. У готелях, оснащених комп’ютерною технікою, роздрукування деяких документів, наприклад, візитних карток відбувається у момент прийому гостя та введення в комп’ютер інформації про заселення номера.

Після визначення номерів під заселення інформуються всі служби, що беруть участь у прийомі гостя, а безпосередньо перед прибуттям гостя здійснюється контроль готовності номера до заселення.

Прийом і розміщення гостей проводять за різними схемами у залежності від того, чи відбувалося попереднє бронювання номерів, чи гості йдуть за схемою так званого “вільного поселення” (без попереднього бронювання); чи є гості іноземцями, чи громадянами України; поселяються вони індивідуально, чи перебувають у складі груп і т. ін. При розміщенні гостей у готелі працівники служби прийому керуються положеннями Правил користування готелем та інших нормативних документів, дійсних на цей час.

Підставою для поселення гостя у готелі є його паспорт або інший документ, що засвідчує його особу і зазначений у Правилах користування. Для іноземця також необхідна наявність візи, для туристів – як іноземних, так і вітчизняних – документа, що ідентифікує їх як туристів, наприклад, путівки або ваучера туристичної фірми. Якщо номер попередньо бронювався, що слід одразу з’ясувати у гостя, мусить бути в наявності відповідна заявка організації або особи-замовника, або це мусить бути відображено у внутрішніх документах готелю – наряді-заявці на бронь, карті підготовки та заселення номерів тощо. З гостем узгоджують категорію та тип номера, його розташування, термін проживання, після чого переходять до самої процедури поселення.

Під час поселення гостей здійснюються їх *облік та реєстрація*. Як українці, так й іноземні громадяни при поселенні до готелю заповнюють обліковий документ, форма якого затверджується органами внутрішніх справ – “Анкету гостя” (“Реєстраційний листок” або “Реєстраційну картку” – для іноземців) (див. додатки 18, 19). Обов’язковими реквізитами анкети є прізвище, ім’я, по-батькові гостя, дата народження, місце постійного проживання, мета приїзду, терміни проживання, номер кімнати. Можуть бути вміщені додаткові реквізити та відомості, наприклад, громадянство, маршрут подорожі та термін перебування в Україні для іноземних туристів, інформація про правила безпеки, зокрема –

протипожежної тощо. Анкета завіряється підписом гостя, а після її звірки з паспортом або іншим документом, на підставі якого проводиться поселення, також портє (черговим адміністратором) із зазначенням дати реєстрації. Дані анкети можуть бути внесені у комп'ютер. У сучасних готелях на підставі цих даних формують комп'ютерне “досьє” гостя для подальшого використання з маркетинговою метою.

При звірці документів слід звернути увагу на наступні моменти:

- достовірність документа, термін його дії, наявність необхідних реквізитів та печаток;
- належність документа особі, що поселяється;
- наявність усіх листків згідно нумерації;
- відсутність виправлень, підробок, підчисток тощо.

Якщо надані документи викликають недовіру, по закінченні процедури поселення слід повідомити про це територіальні органи внутрішніх справ. Після звірки даних паспорт обов'язково повертається гостю.

У готелях, де немає комп'ютерної системи, використовуються журнали обліку громадян та окремо – іноземців, які проживають у готелі; може створюватись облікова картотека гостей, в якій під час їх проживання зберігаються екземпляри їх анкет та реєстраційних листків. У деяких готелях існує практика ведення картотеки або журналу проживаючих на житлових поверхах – тут вони служать також як інструмент для чіткої організації обслуговування номерів.

У готелях, де відсутні комп'ютерні системи управління номерним фондом, при поселенні гостя використовується “Дозвіл на заняття номера”, що є первинним документом для оплати за проживання та обліку руху гостей (поселення-виїзд). На підставі дозволу гість оплачує номер, він є також документом, що засвідчує право гостя на зайняття номера і може передаватись на житлові поверхи або зберігатись у картотеці служби виїзду. У разі продовження терміну проживання гостя може бути виписаний додатковий дозвіл або використаний спеціальний бланк “Продовження терміну проживання”. Після виїзду гостей дозволи концентруються у розрахунковій частині СПО і разом з іншими розрахунковими документами передаються у бухгалтерію.

Документом, що засвідчує наявність угоди готелю з гостем на оренду номера, є так звана “Візитна картка готелю” (“Візитна картка гостя”) (див. додаток 20). Вона засвідчує право гостя на користування номером, служить пропуском до готелю у тих випадках, коли застосовується жорсткий пропускний режим, та є підставою для отримання ключа від номера. Обов'язковими реквізитами візитної картки готелю є його адреса й телефон, прізвище та ім'я гостя або інша ідентифікаційна інформація про нього, номер його кімнати та терміни проживання. Візитна картка готелю може бути художньо виконана, містити карту місцевості, інформацію про послуги готелю, витяг з Правил користування готелем тощо.

Туристи, що прибувають до готелю у складі груп, крім паспортів пред'являють список групи, іноземні туристи – також індивідуальні візи або імміграційні облікові картки, іноді – групові візи. Розміщення групових туристів доцільно здійснювати в контакті з керівником групи або супроводжуючим її гідом-перекладачем, з яким попередньо узгоджується порядок процедури розміщення.

Передусім слід звірити наявність бронювання саме на цю групу, кількість туристів. Також уточнюється відповідність типів виділених під групу номерів фактичному складу групи – чоловіків, жінок, сімейних пар тощо. Якщо немає попередньо узгодженого з фірмою-замовником румінг-листа, туристів через керівника (гіда) просять розподілитись згідно бажання проживати в одному номері (при 2-3-місному розміщенні) або враховуючи інші побажання гостей. Туристи заповнюють анкети, підходять до стійки порт'є, називають себе, при необхідності можуть пред'явити паспорти і візи, отримують ключі, їм вручають візитні картки готелю, у разі потреби – талони на харчування і вони відправляються у номери. Одночасно порт'є заносить їх дані до відповідних документів (“Карти підготовки та заселення номерів”, румінг-листа, “Дозволів на розміщення”, там де вони є) або в комп'ютер. Керівник групи (гід) може взяти на себе частину процедури розміщення групи, для чого отримує від порт'є список номерів, куди вносить прізвища туристів згідно розподілу по номерах, після чого повертає список порт'є, який закінчує процедуру. Якщо при прийомі групи передбачено доставку багажу у номери, разом з візитними картками туристам вручаються багажні бирки, які їх просять прикріпити до валіз. Коли багаж групи рухається окремо, цю процедуру виконують керівник або гід групи згідно даних румінг-листа.

Якщо група прибула з колективною візою, яка має вигляд розгорнутого списку групи з даними паспортів туристів та відміткою-штампом КПП, порт'є здійснює розміщення групи разом з керівником. Він називає номер кімнати, а керівник у свою чергу називає прізвища туристів і проставляє номери кімнат навпроти їх прізвищ у копії колективної візи, яка після закінчення процедури розміщення передається порт'є. Порт'є закінчує оформлення документів на поселення і передає їх до розрахункової служби або вносить дані в комп'ютер.

Під час прийому і розміщення гостей туристам надається необхідна інформація про години роботи ресторану, порядок організації харчування та екскурсійної програми, розташування різних служб готелю, режим їх роботи тощо, робиться ненав'язлива реклама додаткових послуг готелю. Порт'є-рецепціоніст може також прийняти від туристів деякі замовлення або проїзні документи для їх передачі у відповідні служби готелю та наступного виконання (оформлення).

При прийомі великих груп туристів – 100 і більше осіб – служби готелю працюють у тісному зв'язку з організацією-замовником. Якщо гості заїжджають протягом дня, вони розміщуються за тією ж схемою, що й туристи-індивідуали, але їх, як правило, зустрічають спеціально виділені

представники організації-замовника або уповноважені замовником працівники готелю, які допомагають у розміщенні, надають необхідну інформацію. У готелях конгресового профілю це роблять працівники групи обслуговування конгресів. При масовому заїзді великої групи бажано розподіл туристів по номерах здійснити заздалегідь. Для цього список номерів у вигляді “шахматки” разом з візитними картками готелю вручаються особам, що зустрічають і супроводжують групу. Туристів розміщують під час їх переїзду до готелю і по прибутті їм залишається тільки отримати ключі та піднятися в номери, а керівники груп (гіді) закінчують оформлення поселення туристів разом з працівниками рецепції. Якщо отримання попередньої інформації з якихось причин неможливе, найкраще по прибутті до готелю попросити туристів зачекати в автобусах, поки керівники (гіді) отримають необхідні документи. На момент прибуття великих груп туристів бажано розмістити у вестибюлі стенди з рекламно-інформаційними матеріалами, організувати продаж напоїв, кондитерських виробів, сувенірів і т. ін., щоб уникнути неприємних вражень від довгого очікування ліфтів тощо.

При прийомі туристів, які користуються особливою увагою (VIP-персони, постійні гості, важливий замовник тощо), додатково перевіряється готовність номерів і ресторанного блоку до прийому; гостей зустрічає представник адміністрації або керівництва готелю; під час їх перебування у готелі здійснюється підвищений контроль якості обслуговування. Для добре організованого готелю якість обслуговування всіх гостей і увага до них з боку керівництва повинні бути постійно високими.

При правильній організації прийому і розміщення туристів час, що витрачається на процедуру, згідно світових стандартів мусить становити: 5 хвилин на розміщення туриста-індивідуала, 15 – групи до 30 осіб, 40 хвилин на розміщення групи до 100 осіб і на групу більше 100 осіб – близько години. Завершується процедура прийому й розміщення отриманням гостем ключа від номера.

Ключове господарство є дуже важливою складовою служб готельного підприємства. Від правильності його організації та ведення великою мірою залежить *безпека проживання гостей*. Ключове господарство у сучасних готелях розташовується безпосередньо у службі прийому (рецепції), де облаштовується спеціальна стійка для зберігання ключів у вигляді стінки або поворотної стійки з вічками для ключів, в яких можна також зберігати повідомлення для гостей, їх кореспонденцію, рахунки тощо. Це стосується готелів, в яких немає системи електронних замків і використовують звичайні ключі з бирками. На бирках зазначається номер кімнати, вони можуть мати також додаткове застосування, наприклад, як наразаний ключ для відкривання пляшок. У готелях використовують різні форми бирок для ключів з огляду на важливі для готелю моменти їх збереження. Відома практика, коли деякі готелі спеціально замовляли великі незручні бирки, щоби туристи не носили їх із

собою, а здавали на зберігання до рецепції; деякі готелі вміщують на бирках свою адресу і прохання до гостей, які забули при виїзді здати ключ, опустити його у спеціальну готельну поштову скриньку в аеропорту або на вокзалі тощо. Видача ключів гостям готелю повинна ретельно контролюватись, також як і їх повернення при виїзді. Втрата ключа передбачає заміну замка у номері в інтересах безпеки гостя, що викликає незаплановані витрати. Контрольні функції покладаються на порт'є-ключовика. На житлових поверхах при проведенні прибиральних робіт користуються комплектом дублікатів ключів. Керівник готелю може мати єдиний ключ від приміщень готелю – так званий “мастер-кі”.

Сучасні готелі все частіше переходять на використання системи електронних ключів. Вони мають вигляд індивідуальних пластикових карток: перфорованих карток, карток зі штрих-кодом або найчастіше – карток з магнітною стрічкою для кодування. У деяких готелях використовуються так звані proximity-картки (з дистанційним зчитуванням) або smart-картки (з вбудованим чипом), але вони є більш дорогими. Магнітні картки коштують значно дешевше ніж звичайні ключі, в разі їх втрати змінювати замок немає потреби – робиться звичайне перекодування, але при виїзді гостя їх бажано повертати до рецепції з огляду на можливість їх багаторазового використання. Деякі види електронних карток-ключів можуть мати також додаткове застосування – як засіб вмикання теплоелектромережі в номері, внутрішня кредитна картка готелю тощо. Картки-ключі можуть програмуватися на певний термін, забезпечувати доступ на певний поверх або підйом ліфтом на запрограмований поверх. Такі картки можуть видаватися також тимчасовим відвідувачам готелю для доступу на певний поверх у певний час.

У деяких готелях встановлюються різні розрахункові години для поселення та виїзду гостей з метою посилення контролю за виїздом.

Організація виїзду гостей з готелю передбачає наступні моменти:

1. Прийом номера від гостя, під час якого здійснюють контроль за збереженістю готельного майна та на предмет забутих речей гостя.
2. Контроль за своєчасним звільненням місць, що передбачає добре налагоджений контакт між вестибюльною та поверховою службами готелю. Якщо гість має намір залишитися в готелі довший термін, це треба залагодити заздалегідь. У такому разі номер не виставляється на бронь.
3. Контроль своєчасної оплати номера та наданих послуг. З метою отримання повної оплати за проживання Правилами користування готелями встановлено можливість погодинної оплати номера. Туристичні фірми з метою уникнення додаткових витрат, що підвищують ціну подорожі, часто замовляють на групу так звані “штабні” номери – як правило, два на групу (для чоловіків і для жінок), куди збирають багаж групи і де туристи

можуть вирішити свої побутові проблеми і перепочити перед виїздом. Їх власні номери повинні бути звільнені до розрахункової години. Особливого контролю потребує оплата додаткових послуг, отриманих гостем – телефонні переговори, послуги мінібару тощо.

4. Збереженість ключового господарства. Перед остаточним виїздом гостей слід перевірити наявність у рецепції всіх зданих ключів від номерів, при необхідності попросити гостей перевірити, чи здали вони свої ключі. При виїзді групи це найкраще зробити через її керівника (гіда).
5. Контроль виносу й відправки багажу гостей.
6. Організація вільного часу гостей, що залишився до їх виїзду з готелю. Якщо гості не мають можливості перепочити, розважитись, нудьгують та почувають себе некомфортно після того, як залишили свої кімнати і очікують часу виїзду, це може зіпсувати загальне враження від перебування у готелі. Слід організувати роботу лобі-барів, кіосків, перегляд відеоматеріалів тощо.
7. Підготовка номерів до наступного заселення.

Наприкінці робочої зміни відбувається її передача працівникам наступної зміни, що супроводжується підведенням підсумків зміни, передачею документів, незданої до бухгалтерії готівки, обміном інформацією про стан справ тощо.

Закінчується робота з організації прийому – розміщення – виїзду гостей підведенням підсумків робочої доби, складанням різноманітних звірок та звітів. Це може співпадати з передачею зміни, але найчастіше робиться наприкінці доби, для чого в сучасних готелях здійснюється так званий “нічний аудит”.

Нічний аудит – це процедури, які мають на меті перевірку правильності та повноти обліку операцій, виконаних протягом минулої доби, та їх фінансових результатів, що відображуються у звітах, а також правильності обліку стану номерного фонду. Оскільки він потребує відповідної підготовки та кваліфікації виконавця, для його проведення в готелі існує окрема посадова особа – нічний аудитор. Робочий час аудиту припадає на кінець поточної робочої доби, вночі, умовно – з 00 годин і до завершення всіх процедур. Операції, які здійснюються у готелі протягом робочого часу аудиту, відносять на наступну добу і враховують під час наступного аудиту.

Нічний аудит може здійснюватися вручну, через звірку первинних документів підрозділів готелю та облікових документів бухгалтерії, напівавтоматизовано – за допомогою даних касових апаратів чи повністю автоматизовано – через комп’ютерну систему (system update). Комп’ютерна система самостійно виконує поточний аудит операційних записів і складає звіти, але може мати місце неправильність введення інформації до комп’ютера або збої в роботі самої системи, що теж вимагає

перевірки та усунення у процесі нічного аудиту. Нічний аудитор повинен усунути допущені під час обліку поточних операцій помилки; перевірити, щоб усі записи по операціях були внесені у відповідні документи і при необхідності зробити це; усунути розбіжності у статусі номерів (вільний, зайнятий, на броні тощо), підвести баланс усіх рахунків й інформації по операціях підрозділів і служб готелю та усунути можливі розбіжності; перевірити правильність застосування тарифів для отримання доходу від продажу номерів, наявність та суму готівкового депозиту. Після підтвердження правильності підсумків обліку бухгалтерії та підрозділів і служб готелю нічний аудитор повинен скласти та систематизувати звіти для керівництва і облікової служби готелю: кінцевий детальний звіт по підрозділах та спеціальні звіти – про рух і оплату номерів, баланс зареєстрованих гостей, звіт про операції, отриманий дохід, бухгалтерські звіти та ін.

Одним із завдань нічного аудиту є підтвердження правильності проведення розрахунків за послуги готелю, які є важливою ланкою технології прийому та обслуговування в готелі.

6.4. РОЗРАХУНКИ ЗА ПРОЖИВАННЯ ТА ПОСЛУГИ В ГОТЕЛІ

Розрахунки за проживання та послуги в готелі починаються в день заїзду гостя (якщо замовником не здійснювалась передоплата), виконуються у процесі його проживання в готелі і закінчуються напередодні його виїзду з нього (або у визначений для замовника термін після виїзду гостя). Здійснення розрахунків за проживання та інші послуги готелю є функцією касира-розрахувальника (оператора механізованих розрахунків), у деяких готелях – безпосередньо порт'є-рецепціоніста. Крім основної він здійснює також інші функції, такі як прийом, зберігання та передача грошей та платіжних документів до бухгалтерії – як від платників, так і від окремих підрозділів і служб готелю; контроль за рухом номерів і місць та контроль їх оплати; ведення обліково-розрахункової документації. Робоче місце касира повинно бути обладнане сейфом, іноді – спеціальною картотекою, необхідність якої відпадає у готелях, обладнаних комп'ютерною системою, засобами механізації розрахунків; у наявності повинна бути необхідна кількість бланків обліково-розрахункових документів, розмінних грошей.

Оплата за проживання та послуги може здійснюватись у готівковій або безготівковій формі.

При *готівковій формі* розрахунків гроші надходять безпосередньо до каси готелю. *Безготівковий розрахунок* здійснюється перерахуванням коштів на розрахунковий рахунок готелю замовником через банківську установу, що засвідчується певним платіжним документом.

Як платіжні документи можуть виступати:

- туристичний ваучер;

- банківська квитанція про сплату послуг;
- платіжне доручення;
- підтвердження виконання замовлення (листок з книжки виконання замовлень туристичної фірми);
- чек лімітної книжки організації-замовника;
- у невеличких готелях – навіть корінець прибуткового ордеру бухгалтерії.

Безготівковий розрахунок у готелі може здійснюватись також за допомогою кредитної картки. Інформація про види кредитних карток, що приймаються готелем як платіжний засіб, повинна розміщуватись на видноті. Картку необхідно перевірити на приналежність власнику та наявність кредитних коштів, для чого в готелі існують спеціальні пристрої. Так, у київському “Президент-готелі” діє система ідентифікації кредитних карток за допомогою автоматичного голосового розпізнавача зразків чотирма мовами з високим ступенем надійності. Система діє за допомогою супутникового зв’язку Інтелко Юкрейн (використовує супутник Інтелсат) і забезпечує доступ до Світової банківської мережі з автоматичним електронним здійсненням банківських розрахунків по кредитних картках за підтримки спецтехцентру у Нью-Йорку.

Картка може бути не чинною – це може бути також перевірено за допомогою спеціального пристрою або так званих “стоп-листів”, де фіксуються номери карток, що вилучені з користування.

Картку прокатують у спеціальній машинці, куди вкладають “сліпи” – бланки розрахунків до відповідної картки, які зберігаються зброшурованими у спеціальні книжечки. На сліпі відбиваються реквізити картки та кліше готелю. Касиру залишається вписати суму оплати, проставити дату та підпис і віддати один екземпляр сліпу як рахунок гостю, залишивши собі один екземпляр – на цупкому папері – для звіту.

При виконанні розрахунків касир користується **обліково-розрахунковими документами**, серед яких основним є *рахунок* (див. додаток 22).

Рахунок є документом суворої звітності. Бланки рахунків мають типографський номер, всі бланки зброшуровані у книжечки. Кожний бланк виконаний у трьох екземплярах. Книжка рахунків зберігається у недоступному для сторонніх місці. Бланки можуть містити коди послуг для використання при механізованих формах розрахунку. Рахунок, що видається через автоматичні системи, теж має контрольні екземпляри або відображується на контрольній стрічці касового апарату. Зіпсований бланк рахунку не знищується, а зберігається у книжці рахунків з відповідною поміткою. Всі реквізити рахунку заповнюються чітко, акуратно, без виправлень. Окремими рядками вписуються сума оплати за проживання (відображується ціна номеру за добу помножена на кількість діб та сума погодинної оплати), оплата за бронь, за додаткове ліжко, додаткові послуги, податки та збори (наприклад, ПДВ та курортний збір). Кінцева

сума оплати проставляється прописом і завіряється датою видачі та підписом касира. Один екземпляр рахунку видається платнику, другий залишається у касира і передається ним наприкінці зміни до бухгалтерії разом з *реєстром оплачених рахунків*. Якщо в готелі є картотека касира, третій екземпляр рахунку зберігається в ній до моменту виїзду гостя з готелю і служить контрольно-обліковим цілям. Рахунок використовується як при готівкових, так і безготівкових розрахунках – в останньому випадку частіше користуються *рахунком-фактурою*.

Якщо гість оплатив проживання авансом, але змушений виїхати раніше, касир повертає йому невикористані гроші на підставі “*Розписки на повернення невикористаного авансу*”, після того як гість повертає виписаний йому раніше рахунок. Розписка теж є бланком суворої звітності, оформлюється в одному екземплярі і разом з рахунком, в якому вказується сума повернених грошей, передається до бухгалтерії готелю. При безготівковому розрахунку сума виписаних у рахунку грошей коригується за допомогою сторнировочного запису.

Основним документом для здійснення розрахунків з організацією-замовником при безготівковій формі оплати є “*Карта підготовки та заселення номерів*” (інші варіанти документа – “*Наряд на бронь*”, “*Заявка-розрахунок на поселення групи туристів*”, “*Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) та проживання за безготівковим рахунком*” тощо) (див. додаток 22). Цей документ відкриває особа, відповідальна за прийом замовлень на бронювання місць, вписуючи у його шапку основні дані про замовника і зміст замовлення, продовжує портєс (черговий адміністратор), який розміщує групу. Він проставляє у карту номери кімнат у відповідності з типом замовлення, а по прибутті групи – прізвища осіб, що заселяються по факту. Касир завершує оформлення карти, вписуючи до неї ціни номерів і суму оплати за проживання, додаткові послуги, визначає кінцеву суму, виписує на її підставі рахунок і передає документи до бухгалтерії для подальших розрахунків з організацією-замовником. Подібна опція може бути у комп’ютерній системі готелю.

Отримані в оплату за проживання та послуги гроші касир передає до бухгалтерії у супроводі *касового звіту* (див. додаток 23). До касового звіту вписуються номери рахунків, виписаних за добу, загальні суми по видах платежів, підводиться підсумок (цифрами та прописом). Загальна сума по видах платежів повинна співпасти із сумою по рахунках, що і складає загальну суму виручки готелю за добу. Документ виписується у двох екземплярах і підбивається касиром і касиром-рахівником бухгалтерії, який прийняв виручку. Грошовий залишок після здачі звіту передається касиром по зміні разом з виписаними рахунками, що підкріплюється відповідним записом у книзі передачі змін.

У більшості країн оплата за проживання стягується подовово, для чого в готелях встановлюється єдина розрахункова година – різна в готелях різних країн і навіть в окремих конкретних готелях. У більшості випадків – це 12-та година дня. В Україні Правила користування готелями

теж рекомендують вважати єдиною розрахунковою годиною 12-ту годину дня, але залишають це на розсуд адміністрації готелю, дозволяючи застосовувати також погодинну оплату в разі потреби. У деяких готелях встановлюються різні години дня для розрахунків і поселення гостей.

Оплата за проживання здійснюється по тарифах, встановлених готелем на базі розрахунків його комерційної служби. Основним є базовий тариф – так званий “тариф стійки” (Rack Rate), який представляє повну вартість номеру без знижок і використовується для розрахунків з усіма пересічними клієнтами. Але готелі використовують також спеціальні тарифи, які визначають їх цінову політику. Перелік таких тарифів може бути досить різноманітним:

- *агентські тарифи* – пропонуються для турфірм, які активно користуються послугами готелю та сприяють його завантаженню;
- *сезонні та святкові тарифи* – використовуються для залучення клієнтів у несезонний період, міжсезоння або у святкові дні, коли їх приплив до готелю значно зменшується;
- *тарифи для постійних клієнтів*, які часто користуються послугами готелю – у деяких готелях пропонуються на бонусній накопичувальній основі;
- *тарифи для довготривалого проживання* – подорова плата зменшується, коли термін проживання клієнта перевищує певну кількість днів;
- *тарифи для дітей* – як правило, складають половину вартості проживання дорослої людини; дитячий вік у більшості країн визначається готелями у межах 12 років. За проживання дитини до 2 років (Enfant) оплата на стягується; так само і для дитини до 12 років (Child) – за умови, що їй не надається окремого ліжка;
- *тарифи для пільгових категорій клієнтів* та інші види тарифів зі знижками на розсуд конкретного готелю.

У готелях України застосовувалися різні види тарифів для громадян України (найнижчі), громадян держав СНД (дещо вищі) та інших зарубіжних країн (найвищі), що викликало різке незадоволення останніх. З 2002 р. цю практику було відмінено на державному рівні.¹

До 2004 р. в Україні існував готельний збір. Він стягувався на користь міського бюджету у розмірах, що не перевищують 20% ціни номера за добу (Декрет Кабміну України “Про місцеві податки і збори” від 20.05.03 р.), але його конкретний розмір у встановлених межах визначався місцевою владою. Готельний збір існує і тепер у низці країн, його розмір, як правило, не перевищує 5-10% за умови одноразової сплати зазначеної суми при поселенні гостя. У деяких країнах його розмір залежить від класу готелю. В Україні такий збір спочатку стягувався у розмірі 10% від вартості кожного дня проживання, пізніше у деяких містах його почали

¹ Постанова Кабінету Міністрів № 1136 від 17.08.02 р. “Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства” // www.uar.gov.net

варіювати у залежності від категорійності готелю. Все це значно підвищувало вартість проживання та не було економічно вигідно для готелів. Після розгляду на державному рівні різних варіантів зменшення готельного збору його було повністю скасовано.¹ В результаті готелі економічно виграли, хоча на цінах за проживання це позначилося мало, оскільки вони диктуються кон'юнктурою ринку, але міський бюджет втратив значну частку надходжень, тому питання, запроваджувати чи не запроваджувати готельний збір у майбутньому, залишається дискусійним.

Гнучка цінова політика дозволяє готелю забезпечувати максимально повну завантаженість та високі фінансові результати діяльності.

6.5. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ПРОЖИВАННЯ ТА ЗБЕРЕЖЕНОСТІ МАЙНА, РОБОТА З БАГАЖЕМ ГОСТЕЙ

Забезпечення безпеки гостя та його майна під час проживання у готелі, а також безпеки самого готелю є одним з найважливіших завдань готельного підприємства. Адміністрація готелю несе відповідальність за майно проживаючих з моменту їх прибуття в готель. Збереженість майна гостя забезпечує зокрема правильна організація роботи з його багажем.

Гостя, що прибуває індивідуально, зустрічає посильний готелю, швейцар або спеціально призначений черговий піднощик з бригади піднощиків багажу. Після визначення номера, він доставляє туди багаж гостя (номер кімнати може бути вказаний на багажній бирці, яку піднощик чіпляє до валізи гостя).

Багаж гостей, що прибувають у групах, може транспортуватися в багажному відсіку автобуса, де їдуть туристи, або окремо – у спеціальному багажному фургоні. Фургон має бути опломбованим, номер пломбатора разом з кількістю місць багажу вказуються у спеціальному документі – *“Супроводжувальній відомості на багаж”*, яка знаходиться у водія. Під час транспортування багажу відповідальність за його збереження несе власник транспортного засобу. По прибутті фургону у готель піднощики багажу повинні звірити номер пломбатора, перевірити кількість багажу та його стан. У разі пошкодження багажу про це складається акт спільно з водієм фургона, де вказується вид і ступінь пошкодження. Тільки після перевірки уповноважений представник готелю може засвідчити підписом, що багаж прийнято готелем. З цього моменту відповідальність за речі гостей бере на себе готель.

Згідно діючих в Україні Правил користування готелями адміністрація готелю відповідає за збереженість усіх речей гостя, що

¹ Закон України “Про внесення змін до Декрету Кабінету Міністрів України “Про місцеві податки і збори” від 20 березня 2003 р. № 641-IV // www.uapravo.net

передані працівникам готелю або знаходяться у його номері, крім грошей та цінностей. Їх слід передавати на окреме зберігання.

Багаж гостей доставляється в номери піднощиками згідно багажних бирок на валізах, що кріпляться на них самими туристами або керівником (гідом) групи. Як допоміжний документ використовуються “*Відомості про заїзд гостей*” на поточну добу. Документ виписує порт'є (черговий адміністратор) і вручає заздалегідь особі, відповідальній за піднос багажу. Згідно світових стандартів багаж повинен бути в номері на момент прибуття до нього гостя, за вітчизняними стандартами час доставки багажу у номер не повинен перевищувати 30 хвилин з моменту, коли гість опинився в номері. Якщо піднощик доставив багаж завчасно, він може зайти у номер у супроводі працівника поверхової служби і поставити валізу на підбагажник.

Якщо багаж гостя втрачено при перевезенні, готель може вживати заходів, що сприяють його пошуку, але в основному цим переймаються транспортний заклад, який забезпечував перевезення, і приймаюча туристів організація – щодо цього теж складається відповідний акт при прийомі багажу у готель. Якщо ж навпаки, буде виявлено багаж понад зазначену кількість, служба прийому передає його на зберігання до камери схову, попередньо також оформивши актом, і вживає заходів щодо пошуку власника.

Забезпечення безпеки проживання та роботи в готелі, збереженості майна передбачає створення **комплексної системи техніко-організаційних заходів**: спеціалізовану службу безпеки (як технічної, так і кримінальної), розробку відповідних інструкцій і правил роботи персоналу та його дій в екстремальних ситуаціях, проведення навчань з техніки безпеки, протипожежну профілактику, а також – наявність у готелі спеціально обладнаних приміщень та комплексу сучасних технічних засобів безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки в готелі найчастіше представлений системою управління доступом, охоронною сигналізацією, системами відеоспостереження та протипожежної безпеки.

Система управління доступом регулює доступ до готелю, у номери, а також у спеціально визначені приміщення готелю, куди доступ дозволено тільки уповноваженим особам з числа готельного персоналу. Ця система представлена електронними картками-ключами, замковими дверними пристроями зі зчитувачами інформації, пристроєм для кодування, контролерами зчитувальних пристроїв, у тому числі – головним контрольним центром управління доступом. Персонал готелю може мати персональні електронні картки для входу у визначені приміщення, по них також може фіксуватись час приходу на роботу та виходу з готелю.

Як додаткові заходи для безпеки проживання гостей вхідні двері номерів можуть обладнуватися довідниками дверей, додатковими неключовими запорами, дверними вічками.

Система охоронної сигналізації має на меті запобігання неконтрольованого проникнення до приміщень готелю, у тому числі – до

житлових номерів. Вона включає мережу охоронних оповісників для передачі сигналу тривоги, які монтуються в місцях доступу, обладнану звуковою та візуальною сигналізацією, та приймально-контрольний прилад, що знаходиться, як правило, у приміщенні охорони, спеціальному диспетчерському пункті або на стійці адміністратора. Для проведення прибиральних робіт у номерах, обладнаних сигналізацією, покоївки користуються спеціальними ключами для її блокування. У місцях особливої кримінальної небезпеки можуть установлюватися спеціальні оповісники для прихованої подачі сигналу.

Система відеоспостереження забезпечує контроль ситуації в готелі у реальному часі та в записі. Головні монітори спостереження, пульти управління та обладнання для відеозапису розташовують у приміщенні охорони. Сюди сходяться сигнали усіх камер спостереження, встановлених переважно у коридорах та вестибюлі готелю, тут вони обробляються та аналізуються.

Серйозною небезпекою для життя проживаючих і персоналу готелю та їх майна є можливість виникнення пожеж. З метою запобігання пожежам у готелях установлюються *системи пожежної безпеки*, які повинні своєчасно виявити місце загоряння, оповістити про небезпеку гостей і персонал готелю, а також міську пожежну охорону, запобігти поширенню пожежі та вжити заходів щодо її гасіння, створити умови для евакуації людей з готелю. Відповідно у складі системи пожежної безпеки передбачаються пристрої пожежної сигналізації, візуально-звукового оповіщення, пожежегасіння, димовидалення, розблокування входів та блокування ліфтів, вмикання світлових показників тощо. Для запобігання аварій у готелях може бути встановлений також протиаварійний контроль систем газо-, електро-, водопостачання та ін.

У готелях може бути встановлена комплексна інтегрована система безпеки, яка підвищує рівень контролю за безпекою проживання, а також – рівень обслуговування гостей. Установлені в номерах автоматичні пульти через центральну систему автоматизації дозволяють управляти освітленням, телевізором, радіоустановкою та іншою технікою в номері, виставляти будильник на потрібну годину, викликати покоївку чи подавати сигнал у рецепцію, передавати або приймати сигнал тривоги тощо. Такі інтегровані системи пропонуються спеціалізованими фірмами “під ключ” або створюються на базі інтеграції спеціалістами різних технічних систем. Збереження майна гостя та готелю забезпечується підтриманням належного технічного стану номерів та інших приміщень готелю, наявністю спеціально обладнаних камер схову (обов’язкова вимога для готелів усіх категорій), міні-сейфів у номерах або сейфів біля стійки адміністратора, що орендуються клієнтами. Сейфи у номерах управляються персональним кодом клієнта. Для закриття або відкриття сейфу, розташованого на рецепції, використовують два ключа, один з яких зберігається у порт’є, другий передається клієнту. Готель має забезпечити

також спеціальне зберігання автотранспорту гостя – криту чи відкриту автостоянку, що охороняється.

З метою забезпечення безпеки гостей та їх майна в деяких готелях установлюють пропускний режим або застосовують внутрішнє страхування. В останньому випадку гість платить при поселенні невелику додаткову суму, яка забезпечує його страховий захист на час проживання в готелі. Для цього готель укладає відповідний договір зі страховою компанією або медичним закладом.

Для виносу і відправки багажу туристів на день їх від'їзду службою порт'є оформлюється допоміжний документ (*"Відомість виносу та відправки багажу"*, *"Наряд на відправку багажу"*). Користуючись інформацією, викладеною в цьому документі, піднощики багажу виносять його з номерів, концентрують у вестибюлі, організовують завантаження в автобус (фургон) і відправку. У разі, якщо багаж відправляють окремо – у багажному фургоні – на нього слід виписати супроводжувальну відомість.

Якщо після виїзду гостя в номері виявлено забуті ним речі, слід передусім вжити заходів для їх термінового повернення гостю. Якщо це неможливо, речі актуються та зберігаються в готелі. При складанні акту детально описують річ, уникаючи прямих характеристик матеріалу – замість "золото" – "метал жовтого кольору" і т. ін. Якщо забуто валізу – окремо описують речі в ній та екземпляр опису вкладають усередину. Одночасно вживаються заходи для повідомлення гостя про забуті ним речі – через фірму, що замовляла для нього місце, або безпосередньо, надсилаючи йому листівку-повідомлення. У висококласних готелях за кордоном існує така практика, коли гостю пересилають забуте, іноді навіть з компліментарним подарунком. У вітчизняних готелях речі зберігають у готелі і повертають власнику або уповноваженій ним особі особисто, на їх вимогу. Речі, що не були затребувані протягом півроку або власник яких не був визначений і не звернувся до готелю, по акту передаються для реалізації через держторгівлю або знищуються. У складанні акту на цінні речі вимагається участь представника держадміністрації.

Якщо під час проживання в готелі речі гостя зазнали ушкодження або були втрачені, наприклад, у результаті крадіжки з номеру, готель має відшкодувати гостю втрачене згідно вимог законодавства. Це не стосується цінних речей, не зданих гостем на спеціальне зберігання: у випадку їх втрати готель надає допомогу гостю – за його бажанням – у виклику міліції, яка й займається пошуками втраченого. Якщо ж готельне майно зазнало ушкодження з вини гостя, він має відшкодувати завдану шкоду. Для цього складається відповідний акт із зазначенням обставин та розміру шкоди (суми відшкодування). Це може бути вартість речі (у тому числі з урахуванням амортизації) або її деталі (якщо можна замінити тільки пошкоджену деталь для подальшого використання речі). Якщо масштаби шкоди вимагають ремонту номера, враховується також вартість його простою. Згідно акту, в якому гостю слід проставити свій підпис, він оплачує шкоду через касу готелю. У разі відмови гостя, про це слід

зазначити в акті. Від гостя не завжди вимагають грошового відшкодування – про це можна повідомити організацію-замовника або, якщо для готелю можливість у подальшому втратити гостя є більшою неприємністю, ніж втрата від спричиненої ним шкоди, останню можна списати згідно встановленого в готелі порядку.

Сучасний технічний прогрес дозволяє вирішити проблему крадіжок з номера за допомогою крихітних комп'ютерних чипів, вмонтованих в усі предмети в номері, що вже має місце в американських готелях.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ

1. Охарактеризуйте основні ланки технологічного процесу прийому та обслуговування гостя в готелі.
2. Розкрийте сутність і значення попереднього бронювання місць у готелі та наведіть основні правила, якими регулюється процес бронювання для різних типів замовників.
3. Назвіть основні ланки технології розміщення гостя в готелі. Як вони забезпечуються документально?
4. Визначте основні вимоги до ведення ключового господарства готелю. Які види електронних ключів є найбільш зручними для сучасного готелю і чому?
5. Назвіть складові організації виїзду з готелю.
6. Що є змістом операції “нічний аудит” в готелі і які цілі він переслідує?
7. Назвіть основні види платіжних та обліково-розрахункових документів, що використовуються в готелях.
8. Які види тарифів на послуги готелів Ви можете назвати?
9. Визначте правила роботи з багажем гостя.
10. Охарактеризуйте комплексну систему безпеки в готелі. Що до неї включено?
11. Як чинять з речами гостя, забутими в готелі?

ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. Бронювання місць у готелях України для індивідуальних гостей нині найчастіше здійснюється:

1. телеграмою з оплаченою відповіддю;
2. телефоном;
3. електронною поштою.

2. “Румінг-лист” – це:

1. письмове замовлення;

2. список туристів з розбивкою за типами номерів;
3. вид гарантійного листа.

3. *“Жорстка квота” надання місць замовнику передбачає:*

1. можливість повернення готелю непроданих місць у встановлений термін;
2. разове замовлення;
3. повну оплату визначеної квоти місць незалежно від їх заповнення.

4. *Документом, на основі якого гостя поселяють в готелі, є:*

1. кредитна картка;
2. страховий поліс;
3. паспорт або документи, що його замінює.

5. *Єдиний ключ від усіх приміщень готелю носить назву:*

1. головний ключ;
2. мастер-кі;
3. лідер-кі.

6. *Найбільш уживаною формою електронних ключів в українських готелях нині є:*

1. перфорована картка;
2. картка зі штрих-кодом;
3. картка з магнітною стрічкою для кодування.

7. *Нічний аудит – це процедури, що мають на меті:*

1. підготовку до заселення гостей;
2. перевірку правильності обліку операцій минулої доби;
3. передачу зміни.

8. *При розрахунках за послуги готелю як платіжний документ може виступати:*

1. рахунок;
2. касовий звіт;
3. туристичний ваучер.

9. *Серед документів служби прийому як бланк суворої звітності виступає:*

1. анкета гостя;
2. рахунок;
3. касовий звіт.

10. При завчасному виїзді гостя йому повертаються гроші на підставі:

1. карти підготовки та заселення номерів;
2. рахунку-фактури;
3. розписки на повернення невикористаного авансу.

11. Знайти вільний номер для поселення гостя допомагає:

1. виключно карта обліку руху номерів і місць;
2. виключно комп'ютерний список вільних номерів;
3. один з двох попередніх варіантів у залежності від стану комп'ютеризації готелю.

12. Основним (базовим) тарифом на номери та місця в готелі є:

1. агентський тариф;
2. сезонний тариф;
3. тариф стійки.

13. Електронні картки-ключі є інструментом:

1. системи відеоспостереження;
2. системи управління доступом;
3. системи протипожежної безпеки.

14. Наявність у готелі камери схову за стандартом є:

1. обов'язковою вимогою до готелів усіх категорій;
2. вимогою для готелів категорії 3-4 зірки;
3. вимогою для готелів категорії 1-2 зірки.

15. Забуті речі гостя в разі неможливості термінового повернення власнику:

1. актуються та зберігаються в готелі до запитання;
2. передаються через наступних гостей для повернення власнику;
3. знищуються за актом.