УДК 640.412:005.591.6:004.896

Позекун В.В., маг., гр. 712-72, ІТХіРГБ, Соколова Т.І., маг., гр. 712-72, ІТХіРГБ
Науковий керівник: Новічкова Т.П., к.т.н., доц., Соколова В.І. к.т.н., ас.
Одеська національна академія харчових технологій

ІННОВАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ

Служба прийому і розміщення – головний інформаційний вузол будь-якого засобу розміщення. Вся інформація редагується, підрозділяється і береться за основу для координації роботи інших служб, які зайняті обслуговуванням: покоївки, інженерна служба, ресторани, бари тощо. Ця служба є підрозділом у Front office спільно зі службою обслуговування, часом ці служби складають єдину службу, яка називається Front Office. Front Office (фронт офіс) є командним пунктом засобів розміщення, в якому відбувається постійний контакт з гостями впродовж всього процесу сервісу, який починається з етапу першого приїзду гостя в готель і до етапу виселення.

Працівники служби прийому і розміщення обслуговують гостей за стійкою реєстрації (Front Desk). У великих готелях за стійкою прийому і розміщення працюють менеджери прийому і розміщення (портьє), нічні аудитори, можуть бути і консьєржі, але в основному в них окремі стійки. Дана стійка має 3 секції: секція реєстрації; секція касових операцій; секція інформації та кореспонденції.

Сьогодні інновації в процесі надання послуг – це вже обов’язкова умова розвитку і виживання підприємства в умовах жорсткої конкуренції. Інновації в готельному бізнесі є економічно доцільними та ефективними за умови, якщо вони приносять готелю додаткові доходи, забезпечуючи, при цьому, конкурентні переваги на ринку, підвищують частку ринку, знижують витрати, а також вдосконалюють процес обслуговування, підвищують ефективність роботи будь-якого готельного підприємства [1].

Автоматизація та комп’ютеризація праці людини торкнулася всіх сфер його діяльності. В даний час жодне підприємство, установа або організація не може функціонувати досить ефективно без застосування комп’ютерної техніки [2]. Безперервний розвиток будь-якого підприємства вимагає розширення комп’ютерних мереж та автоматизованих інформаційних систем.

Одну з головних функцій в організації висококласного сервісу в готельному комплексі виконують системи автоматизації, що відповідають не тільки за інженерні та телекомунікаційні процеси в будівлі, але й за всі етапи роботи з клієнтами, починаючи від бронюванням номера і закінчуючи створенням бази даних про переваги постійних гостей.

Пріоритетними напрямками в розвитку готелів є: впровадження автоматизованої системи управління в готелі; встановлення модулю АРМ портьє; використання нових технологій для інформування гостей, як, наприклад, QR-код; впровадження системи Back-office (для керування внутрішніми службами готелю). Таким чином, сучасні комплексні автоматизовані системи управління, що об’єднують у єдиний цикл усі життєво важливі елементи готельного бізнесу, дозволяють мінімізувати втрати прибутку на всіх етапах, ефективно контролювати роботу персоналу, підвищувати якість обслуговування.

На сьогоднішній день більшість вітчизняних готелів впроваджують системи автоматизації, які відповідають сучасним вимогам [2]. Функціональна частина різних систем схожа, відмінності лише в підході до вирішення однакових завдань. При цьому особлива цінність АСУ полягає в інтеграції засобів автоматизації в глобальні системи бронювання (GDS). До них належать чотири основні світові системи бронювання: Amadeus. Galileo, Sabre та Worldspan. Разом ці системи нараховують приблизно 500 000 терміналів, встановлених у готелях по всьому світу, що складає близько 90 % ринку: не випадково їх називають «золотою четвіркою». В Україні найпоширенішою з цих систем є Amadeus [3]. Для готелів питання комплексної автоматизації процесів бронювання місць розрахунків з гостями, агентами і туроператорами, проблеми безпеки об’єкту й господарської діяльності стають все більш актуальними.

У роботі було розглянуто впровадження інновацій у службі прийому та розміщення. Незалежно від розмірів, спеціалізації та зірковості в будь-якому готелі ключову роль у наданні сервісу відіграє саме ця служба. Для якісної роботи служби прийому і розміщення керівництву готелю необхідно враховувати безліч аспектів, починаючи від планування і дизайну інтер’єру зони рецепції, обладнання робочих місць співробітників до впровадження стандартів обслуговування і підтримки відповідного іміджу співробітників служби, а також не забувати про постійний розвиток та вдосконалення даної служби.

Список використаних джерел

1. Основні напрямки впровадження інноваційних технологій в сфері гостинності. URL: http://infotour.in.ua/chernousova.htm.
2. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного бізнесу. *Торгівля, комерція, підприємництво* : збірник наукових праць. 2012. Вип.14. С.76–82.
3. Глєбова А.О. Інноваційні технології у туристичній галузі. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm.