

Технологія прийому та розміщення туристів на прикладі готелю «Хаятт Рідженсі»

Ярослав Костюченко

здобувач освітньої програми 241 «Готельно-ресторанна справа»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: KostiuchenkoIO@krok.edu.ua

Ірина Мала

Науковий керівник:
старший викладач кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: IrynaMB@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0003-0773-5336

Актуальність дослідження. На сьогодні сфера готельного господарства розвивається швидкими темпами. Готельним підприємствам необхідно встояти на ринку та втримати існуючі позиції в конкурентних умовах. Якість обслуговування є невід'ємною складовою для ефективної роботи закладу готельного господарства, завдяки якій можливо втримати споживача. На сьогодні дуже важливим і актуальним елементом ефективного функціонування закладів готельного господарства стало якісне обслуговування гостей службами прийому та розміщення.

Об'єктом дослідження є дослідження процесу технології прийому та розміщення туристів в засобах розміщення готелю «Хаятт Рідженсі».

Метою дослідження є дослідження роботи служби прийому та розміщення в готелі «Хаятт Рідженсі» та розроблення рекомендацій щодо підвищення ефективності його діяльності.

Відповідно до мети дослідження визначено наступні **завдання**:

- розглянути теоретичні аспекти, щодо сутності та значенні служб прийому і розміщення;
- дослідити методи організації роботи служб прийому і розміщення;
- визначити особливості технології розміщення туристських груп;
- проаналізувати роботу служби прийому та розміщення в готелі «Хаятт Рідженсі»;
- визначити шляхи вдосконалення технології та організації обслуговування споживачів готелю.

Інформаційна база досліджень. Вагомий внесок у сфері прийому та розміщення зробили такі вчені як Агеєва О.А., Белоусова О.С., Бойко М.Г., Бобровник В. М., Лук'янова Л.Г., Лукашова Л.В., Мальська М.П., Мальська М. П., Мунін Г.Б., Нечаюк Л.І., Осовська Г. В., Пуцентейло П.Р., Роглев Х.Й., Сокол Т.Г. [1].

Методологія дослідження. Для збору інформації щодо технології прийому використовувались методи спостереження, порівняння, систематизації даних та опитування. Аналіз зібраної інформації здійснювався з використанням методів порівняльного та системного аналізу, а для узагальнення інформації

використовувався метод синтезу.

Етапи та результати дослідження. На першому етапі дослідження були розглянуті теоретичні аспекти роботи служби прийому та розміщення. Служба прийому та розміщення є надзвичайно важливою ланкою в діяльності підприємства готельного господарства, оскільки її працівники відповідають за: інформаційне обслуговування, координацію і контроль над всім комплексом послуг, які пропонує підприємство [2].

На другому етапі досліджено ми визначили і розглянули основні етапи процесу прийому та розміщення туристів, а саме: попереднє замовлення місць у готелі (бронювання); прийом, реєстрація та розміщення гостей; надання послуг проживання і харчування (прибирання номера); надання додаткових послуг котрі живуть; остаточний розрахунок і оформлення виїзду.

На наступному етапі дослідження було надано загальну характеристику готелю «Хаятт Рідженсі», проведено оцінку роботи служб прийому та розміщення [3].

Таким чином, можна стверджувати, що в цілому якість діяльності готелю «Хаятт Рідженсі» є задовільною. Але досліджуючи якість обслуговування служби прийому та розміщення було виявлено такі недоліки: молодий персонал, що не володіє достатньою кількістю знань в сфері обслуговування; недостатній досвід роботи персоналу.

Для покращення обслуговування персонал служб прийому та розміщення у готелі повинен: знати посадові інструкції, що фіксують функціональні обов'язки і встановлені правила роботи; мати кваліфікацію, що відповідає виконуваній роботі та забезпечує безпеку у готелі; вільно володіти двома іноземними мовами (в тому числі покоївки, швейцари, та ін.).

Практична значущість результатів дослідження. Теоретичні і практичні дослідження дали змогу зрозуміти всі особливості якості надання готельних послуг. Порівнявши теоретичні і практичні дані, можна зробити висновок, що на даний час особливо важливою є саме якісна організація обслуговування у готельних підприємствах, особливо на перших етапах знайомства з клієнтом. Якість обслуговування клієнтів забезпечується персоналом, і його ефективна діяльність має вирішальне значення для успіху індустрії туризму. Що стосується управління готельного комплексу «Хаятт Рідженсі», то менеджмент готелю прагне максимізувати використання сучасних технологій, знизивши експлуатаційні витрати і, при цьому дотримуючись середнього рівня цін.

Пропозиції щодо поліпшення роботи служб прийому та розміщення в готелі «Хаятт Рідженсі» призведуть до значного покращення стану готелю, збільшення потоку туристів і, відповідно, збільшення доходів готельного комплексу.

Ключові слова: служби прийому та розміщення; технології управління готельним комплексом.

Список використаних джерел

1. Сокол Т.Г. *Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підр. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.*
2. *Організація прийому і розміщення клієнтів готельних підприємств. Інтернет видання «Бібліотека економіста». URL: <http://library.if.ua/book/38/2534.html>.*
3. *Інтернет видання «Готель Хаятт». URL: <https://kiev.regency.hyatt.com/ru/hotel/home.html>.*