

სტუმართა მიღების ტექნოლოგია სასტუმროში

HOTEL GUEST SERVICE TECHNOLOGY

მანანა ვასაძე

ეკონომიკის დოქტორი,
საქართველოს
ტექნიკური უნივერსიტეტის
ასოცირებული პროფესორი

ციური დურული

ეკონომიკის დოქტორი,
გორის სახელმწიფო სასწავლო
უნივერსიტეტის პროფესორი

ია მოსაშვილი

ტექნიკის მეცნიერებათა დოქტორი,
საქართველოს
ტექნიკური უნივერსიტეტისა
სოცირებული პროფესორი

Manana Vasadze

Doctor of Economic Sciences,
professor of Georgian Technical
University

Tsiuri Duruli

PhD in Economics, Professor of Gori
State Teaching University

Ia Mosashvili

Doctor of Technical Sciences, Associ-
ate professor of Georgian Technical
University

ანოტაცია

სტატიაში განხილულია სტუმართა მიღების ოთხ ფაზიანი ციკლი, დაკავშირებული სასტუმროს კლინტთა მომსახურებასა და ტრანზაქციებთან. ციკლის თითოეული ფაზა შედგება სტანდარტული ტრანზაქციებისაგან, რომლებიც ხორციელდება სასტუმროს კლიენტებსა და თვით სასტუმრო საწარმოს შორის.

საკვანძო სიტყვები: ტრანზაქცია/მომსახურება, დაჯავშნა, განთავსება, ოთახიდან ამოწერა.

Abstract

The Technology of Hotel Guest Service procedure is the core factor that affects not only the quality of service in general terms, but also it affects hotel income and management process. For the same type of Hotels the technological procedures – transactions - are typical. Meanwhile there are different approaches to hotels differing by location, standard of service, type of guests, size of the hotel.

Four phases constituting the guest cycle are shown in Figure 1. In each phase of the cycle there are certain standard transactions which occur between the guest and the hotel. Different transactions and services are shown. They are involved in the different phases of the guest cycle. These are listed below:

- reservations
- check-in and registration
- uniform service and baggage handling
- telephone calls and messages
- handling guest accounts
- check-out and bill settlement

The Four phases of the guest cycle and the various transactions and services within each phase are explained and identified.

The First Phase is connected with Reservations. Reservations can be booked in a number of different ways, including through a local reservations clerk, or through a nationally centralized reservations system, or through Global Distribution Systems.

The Second Phase – is associated with a greeting and registration. A doorman or a porter is a position in most medium to large hotels. It is individual of great importance to the reputation of a hotel. Registration or check-in transaction is

provided by room clerk. If the guest has booked a reservation in advance the reservation information must be verified.

Room assignment, Issuing Keys and Baggage handling are accompanying transactions of the second phase. Most hotels require guest to pay for their room in cash at check-in or guarantee payment through a credit card. After registration a room assignment is made or key card is issued.

The Third Phase is an Occupancy or Communication Phase. Traditionally messages, mail and other valuable information about restaurants, theatres, and tourist attractions are provided.

The Forth Phase – recording all guest charges and issuing the final statement at guest check-out. A copy of the statement is picked up at departure. This Phase includes several transactions as follows: bill settlement, baggage handling and, in most cases, it includes an additional service -transfer to the airport.

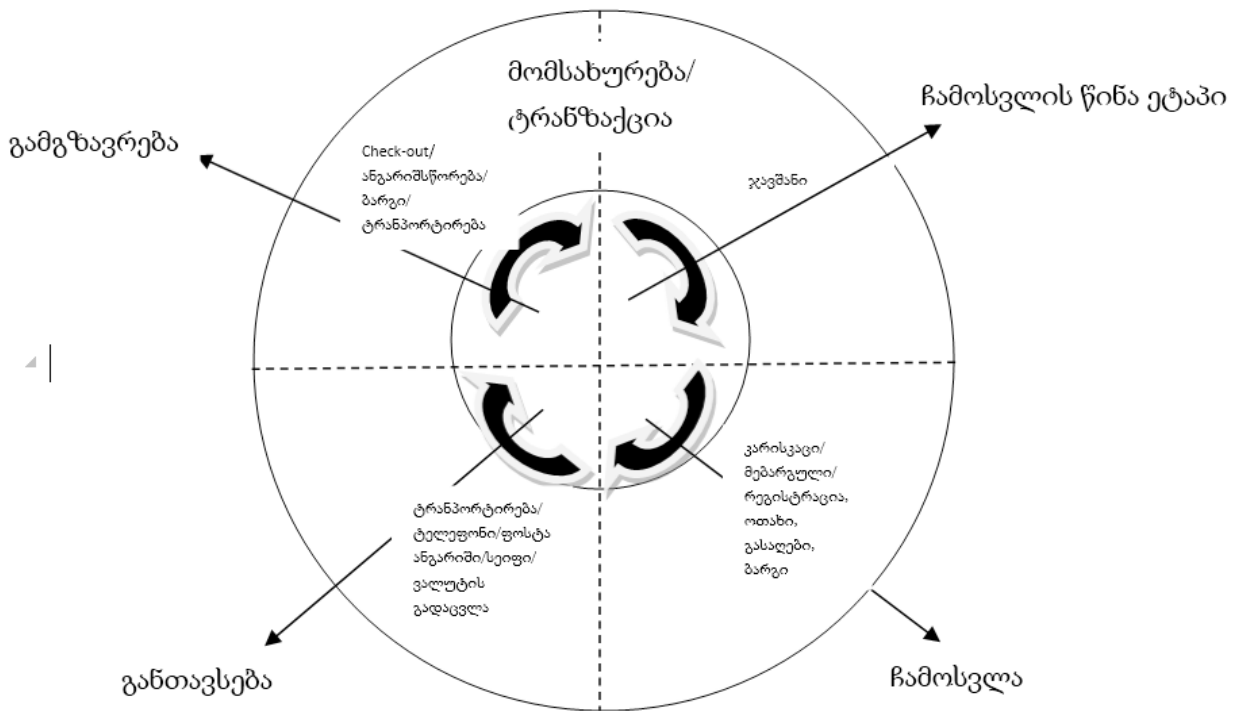
Most Hotels know through experience that they will incur some no-show reservations. To combat this loss of income overbooking of rooms is a relatively common practice. Apart of overbooking the hotels may cater for guests with no advance reservation which means that the First Phase in the Guest Cycle is annulated.

Key words: Transaction /Services, Reservations, accommodation, check-out.

სასტუმროსათვის სტუმართა მიღების ტექნოლოგია მნიშვნელოვანი ფაქტორია, რომელიც მოქმედებს მომსახურების პროცესის ხარისხზე, ფინანსურ-ეკონომიკურ ეფექტურობაზე და სასტუმრო საწარმოს მართვის პროცესზე. ერთნაირი ტიპის სასტუმროსთვის მომსახურების ტექნოლოგიური პროცესის ორგანიზება სტანდარტულია, ამავდროულად სასტუმროს ზომების,

სტრუქტურის, კატეგორიის, ტიპის (საბაზრო სეგმენტზე ორიენტაციის) მიხედვით ტექნოლოგიურ პროცესს გარკვეული თავისებურებები გააჩნია. [1]

სასტუმროში კლიენტების მომსახურების ტექნოლოგია ხასიათდება ციკლური ფაზებით – მომსახურების პროცესის თანმიმდევრული გამეორებით, სასტუმროში სტუმრის მიღებიდან მის გამგზავრებამდე (სურ. 1)



სურ.1. სასტუმროში კლიენტების მომსახურების ციკლური ფაზები

სურ.1.

სტუმრის მომსახურების ტექნოლოგიური ციკლი – მომსახურების უნიფიცირებული, სტანდარტული ფაზაა, რომელიც გარკვეული თანმიმდევრობით არის შეთავაზებული კლიენტისთვის მისი სასტუმროში ცხოვრების პერიოდში. მომსახურების განხორციელება ყოველ ეტაპზე განსაზღვრული თანმიმდევრობით სრულდება.

სტუმართა მიღების ციკლის ტექნოლოგიური ალგორითმი ოთხ ეტაპად იყოფა:

1. ჩამოსვლის წინა ეტაპი (Pre-arrival), რომელიც მოიცავს სასტუმროს ჯავშანს (Reservation);

2. ჩამოსვლა (Arrival) - კარისკაცი/მებარგულის მომსახურებას (Doorman and porters), რეგისტრაციას (Registration), ოთახის გამოყოფას (Room assignment), გასაღების გადაცემას (Issuing of keys) და ბარგის მიტანას (Baggage handling);

3. სასტუმროში განთავსება (Accommodation) - ტრანსპორტირებას (Transportation), ტელეფონით სარგებლობას (Telephone calls), ფოსტა/ინფორმაციის გადაცემას (Mail and Information), ანგარიშის წარმოებას (Maintaining guest accounts), სეიფით სარგებლობას (Safe deposits), ვალუტის გაცვლას (Currency exchange);

4. გამგზავრება (Departure) - ოთახიდან ამოწერას (Check-out), ანგარიშის გასწორებას (Bill settlement), ბარგის მიტანას (Baggage handling), ტრანსპორტირებას (Transportation). [2]

სტუმართა მიღების ციკლის პირველი ფაზა პოტენციური კლიენტის და სასტუმროს პერსონალის პირველი ურთიერთობის მომენტიდან იწყება, სტუმრის ჩამოსვლამდე გარკვეული ხნით ადრე. ურთიერთობები ხორციელდება სატელეკომუნიკაციო საშუალებების გამოყენებით და დაკავშირებულია სასტუმროს მომსახურების წინასწარ დაჯავშნასთან.

ნომრების /ადგილების დაჯავშნის შესაძლებლობის შესახებ ინფორმაცია შეიძლება მიღებულ იქნეს სხვადასხვა წყაროებიდან. დაჯავშნის წყაროები შეიძლება იყოს მუდმივი ან ეპიზოდური. დაჯავშნაზე შეკვეთის მუდმივი წყაროა ტურისტული სააგენტოები, კომპანიები, ფირმები, გამოფენები, კონფერენციები, სემინარები, აგრეთვე, შ - დაჯავშნის გლობალური სისტემა. არსებობს დაჯავშნის ეპიზოდური წყაროებიც, მაგალითად, უშუალოდ ფიზიკური პირები ან კომპანიები, რომელთაც სასტუმროში სტუმრის ერთჯერადად განთავსების საჭიროება ექმნებათ. პირველი კონტაქტის

პროცესში პოტენციური კლიენტი სასტუმროს თანამშრომლისგან იღებს ინფორმაციას მისი ადგილმდებარეობის, სასტუმროს ტიპის, მომსახურების მრავალფეროვნების და ფასების შესახებ. ჩამოსვლის წინა ეტაპი კლიენტების განაცხადის სარეგისტრაციო ჟურნალში შეტანით მთავრდება. პირველი ფაზის განმავლობაში, სტუმრის მისაღებად განთავსების საშუალების საბოლოო მომზადება ხორციელდება:

ა) სასტუმროში სტუმრის მიღებამდე ჩამოსვლის ფაქტის დადასტურება (მაგალითად, შესაძლებელია ჩამოსვლის თარიღის მცირედი ცვლილება, ასევე ტრანსფერის აუცილებლობა, სასტუმროს მომსახურებაში ცვლილებების გათვალისწინება);

ბ) სტუმრის ჩამოსვლის დადასტურებული თარიღის წინა საღამოს ნომრის საბოლოო სანიტარული მომზადება.

სტუმართა მიღების ციკლის მეორე ფაზა დაკავშირებულია სტუმრების სადგურში ან აეროპორტში დახვედრასთან, სასტუმროს ტრანსფერთან, სასტუმროში კლიენტის რეგისტრაციასა და განთავსებასთან. ტრანსფერის პროცესში მნიშვნელოვანია სასტუმროს ადგილმდებარეობის, ქალაქის ღირსშესანიშნაობების და ინფრასტრუქტურის შესახებ კლიენტისთვის ინფორმაციის მიწოდება. სტუმართა მიღების ციკლის ეს ეტაპი გრძელდება სასტუმროში სტუმართა რეგისტრაციით და მთავრდება მათი ოთახში განთავსებით. ამ ფაზაში ხორციელდება სასტუმროში დარჩენის პერიოდისთვის წინასწარი გადახდა და ასევე წინასწარ არის დათქმული სასტუმროს დამატებითი და თანმხლები მომსახურების გაწევა. ამდენად ეს ფაზა ასრულებს ერთდროულად მნიშვნელოვან საინფორმაციო, ადაპტაციურ და კომუნიკაციურ ფუნქციას.

სტუმართა მიღების ციკლის მესამე ფაზა დაკავშირებულია სტუმრებისთვის მომსახურების გაწევასთან სასტუმროში ცხოვრების პერიოდში. ფუნქციონალური მახასიათებლებიდან დამოუკიდებლად, ნებისმიერი სასტუმრო საწარმომ უნდა დაისახოს მთავარი მიზანი – სასტუმროში სტუმრის ცხოვრების მთელი პერიოდის განმავლობაში მისი პირობები მიახლოებული იქნას სახლის პირობებთან, შეუქმნას მუშაობის, დასვენების, გართობის სათანადო პირობები. სასტუმროს შემოსავლების ზრდისთვის ასევე მნიშვნელოვანია დამატებითი და თანმხლები მომსახურება. შემოსავლების წილმა დამატებითი მომსახურების შეთავაზებაზე შეიძლება შეადგინოს 30%.

სტუმართა მიღების ციკლში მეოთხე ფაზა დაკავშირებულია საბოლოო ანგარიშსწორებასთან. საბოლოო ანგარიშსწორებისთვის საჭიროა ანგარიშის სიზუსტის შემოწმება, რომ-

ლის სისწორე კლიენტის ხელმოწერით უნდა იყოს დადასტურებული. ზოგიერთ სასტუმროში, სტუმართა მიღების დამამთავრებელი ფაზა გულისხმობს სტუმრების ტრანსფერს. სასტუმრო ბიზნესში ასეთი მომსახურების შემოტანით ხდება სტუმრების სტიმულირება, ანუ განთავსების საწარმოს საშუალება ეძლევა შეიძინოს ლოიალური კლიენტი სასტუმროში არსებული კომფორტისა და მომსახურების შეთავაზების პროცესში ინდივიდუალური მიდგომის გამო. [3]

აღსანიშნავია, რომ მოცემული სტუმართ-

მიღების ციკლი რიგ შემთხვევაში შეიძლება მხოლოდ 3 ფაზისაგან შედგებოდეს. ეს ისეთი შემთხვევაა, როდესაც მოცემულ ციკლში არ არსებობს „ჩამოსვლის წინა ეტაპი“ (რე-არრივალ), ე.ი. არ არსებობს სასტუმროს წინასწარი დაჯავშნა (დესერვატიონ).

საბოლოოდ დასკვნის სახით შეიძლება ითქვას, რომ ზემოაღნიშნული ოთხი ფაზა შეადგენს სტუმართა მიღების ციკლს, რომლის თითოეული ფაზა ასოცირდება სტუმარსა და სასტუმროს შორის არსებულ გარკვეულ სტანდარტულ ტრანზაქციებთან.

ლიტერატურა/REFERENCES

1. Woods at al. Professional Front office management, Person Education, 2007. Upper Saddle River, NJ 07458
2. Denney G. Rutherford, Michael J. O’Fallon, HOTEL MANAGEMENT AND OPERATIONS, fourth edition, JOHN WILEY & SONS, INC. 2007. New Jersey.
3. Sue Baker, Pam Bradley and Jeremy Huyton. Principles of Hotel Front Office Operations. 2nd edition, Thompson.