

Скорогод М. В.

ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ БЕК- І ФРОНТ-ОФІСІВ ГОТЕЛЮ

Кожний готель має свої особливості в організаційній структурі. В залежності від категорій готелю можна розділити його на декілька підрозділів. В нашому випадку це фронт-офіс та бек-офіс.

Бек-офіс готелю – це приміщення в готелі, яке призначене для вирішення фінансової роботи вищого рівня та інших питань, що виникають у бізнесі. У цій частині готелю також зазвичай розміщуються офіси вищого керівництва. Цей розділ забезпечує безперербійне виконання всіх операцій, що забезпечує безперербійну роботу бізнесу. Співробітники цього розділу не мають прямого спілкування з клієнтами готелю

До бек-офісу готелю належать служба бронювання готелю, відділ закупівлі, інженерна служба, відділ маркетингу та продажу і т. д. Також працівниками служби бек офісу є телефонні оператори, паспортисти та адміністратор, які виконують функції роботи з гостями дистанційно. Часто великі готелі мають складну базу даних для інформації про гостей та архівування даних. Тому це часто розміщується в бек-офісі готелю. Така інформація важлива для підтвердження минулого перебування конкретного гостя, а також для створення комплексних звітів про кількість заповнених номерів разом з усіма практичними витратами готелю на річній або довгостроковій основі. Загальний довгостроковий бюджет для готелю, як правило, формується в бек-офісі.

На відміну від бек-офісу працівники служб фронт-офісу активно взаємодіють з гостями. До обов'язків фронт-офісу належать: створення клієнтської бази даних; обробка клієнтських сторінок; обслуговування гостей та забезпечення задоволеності гостей. Вони виконують функцію служби приймання та розміщення, служби покоївок, служби ресторанів та барів, оздоровчих центрів, бізнес-центрів.

Фронт-офіс контактує з гостями протягом всього процесу обслуговування, починаючи з моменту першого звернення до моменту виписки з готелю. Ця служба багато в чому відповідає за перше враження клієнта.

Отже, можна зазначити, що грамотне функціонування фронт-офісу та бек-офісу нерозривно пов'язані один з одним. Робота фронт-офісу та бек-офісу як єдиного механізму забезпечує гостей готелю якісним сервісом. Тому високий рівень якості готельних послуг, що продаються, професійні навички працівників і дотримання основних стандартів – є ключовими у роботі цієї служби.

Література:

1. Front Office Department in Hotel: Everything You Need to Know [Електронний ресурс] : [стаття]. – Режим доступу: <https://www.revfine.com/front-office-department-in-hotel/> – Станом на 06.11.2022. – Назва з екрану.

2. What Is a Hotel Back Office? [Електронний ресурс] : [стаття]. – Режим доступу: <https://www.smartcapitalmind.com/what-is-a-hotel-back-office.htm> – Станом на 06.11.2022. – Назва з екрану.

3. Йохіна М. А. Організація обслуговування у готелях: навч. посібник для студ. серед. проф. освіти / М. А. Йохіна – М: Вид. Центр «Академія» 2008. – 208с.

Робота підготовлена під керівництвом доц. кафедри РГтаТБ Антонової О.В.