

Кір'ян О.І.

**НЕСТАНДАРТНІ ФОРМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ВНУТРІШНЬОГО
ПРОСТОРУ ПРИМІЩЕНЬ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

Українська інженерно-педагогічна академія

Харків, Університетська 16, 61000

Kirian O.I.

**IRREGULAR SHAPE OPTIMIZATION OF THE INTERNAL SPACE OF
THE ROOMS IN THE HOTEL BUSINESS**

Ukrainian engineering-pedagogical Academy

Kharkiv, University 16, 61000

Анотація. В роботі запропоновано використання нестандартних прийомів оцінки та поліпшення комфортності приміщень в готелі. Враховано особливості потреб клієнтів різних груп. Прийоми потребують мінімальних фінансових витрат.

Ключові слова: готель, сервіс, якість обслуговування, зручності клієнта

Summary. In this paper we introduce the use of non-standard methods of evaluating and improving the comfort of the rooms in the hotel. To take advantage of customers ' needs of different groups. The techniques require minimal financial costs.

Keywords: hotel, service, quality of service, convenience of the client

Вступ. Готельний бізнес є досить специфічним, бо призначений в першу чергу задовольняти потреби споживача у відпочинку за межами домівки. При цьому він повинен надавати таку можливість одночасно особам з дуже різноманітними потребами та забаганками. Це частіш за все викликає у власника та адміністратора готелю намір створити в номерах універсальні умови, що підійдуть більшості. При цьому керівництво виконує загальний

контроль за процесом наповнення номерів, створення умов проживання в них, оцінку виконання функцій персоналом. В цьому випадку з їх поля зору випадають окремі особливості як організації простору номерів, так і можливість задоволення тих чи інших нагальних потреб клієнта, що в подальшому викликає невдоволення останнього та вилучення даного готелю зі списку привабливих місць для відвідування в разі потреби. Завдання готельєра – вивчати можливі недоліки та максимально їм запобігати.

Основна частина. В готелі клієнти зупиняються або на безпосередній відпочинок, або приїхавши по справах в інше місто. В даних тезах зупинку в готелі задля розваги ми не розглядаємо. Потреба у відпочинку формує, як відомо, ряд очікувань, а саме: можливість привести себе до ладу, провести ніч в досить комфортабельних умовах. Частіш за все, заходячи до номерів на перевірку на декілька хвилин, власник та адміністратор не в змозі оцінити не проявлених проблем чи помилок в організації внутрішнього простору, з якими стикається пересічний клієнт – відсутність достатньої кількості обладнання та фурнітури, гучні звуки навколо, стан повітря та ін.

Тому першу перевірку якості можуть безкоштовно здійснити як власник, так і адміністратор, залишившись переночувати в тому чи іншому номері, обов'язково з відносно цінними речами. Це, з одного боку, надасть можливість «зсередини» оцінити рівень комфорту як обстановки номеру та санітарної кімнати, так і мікроклімату в них протягом довгого періоду користування. З іншого – це надасть можливість визначити, чи є сторонні джерела порушень спокою, які вдень неможливо оцінити в повному обсязі завдяки високому рівню шуму навколо. Наявність власних більш-менш цінних речей буде вимагати більш об'єктивної оцінки безпеки сейфів, запорів дверей та вікон.

При особистому користуванні номером з'являється можливість визначити недоліки у відсутності малих, але необхідних зручностей – наявності в потрібному місці гачків; розмір проходів між меблями; ризики травмування об них; стан електричних предметів та ін. Лише знаходячись в приміщенні декілька годин можна визначитись з такими проблемами.

Друга перевірка якості може бути здійснена з залученням умовно сторонньої особи (своїх родичів або родичів працівників, що звикли до проживання в максимально комфортних умовах). Найкращим буде варіант залучити жінку похилого віку, бажано – досить кремену, але ще енергійну, з досить складним характером, та говірку. Саме такі особи вміють швидко знайти всі явні, не явні, дійсні та уявні недоліки в приміщенні та обґрунтувати – чому саме це слід вважати недоліком. Така оцінка якості дозволить пристосувати номер під потреби переважної більшості клієнтів.

Окремі потреби виникають в осіб, що приїхали в справах. Особливо це стосується готелів, що мають конференц-зали або пропонують свої площі для проведення ділових зустрічей, конференцій тощо. Більшість з їх відвідувачів в цьому випадку в готельному номері працює з ноутбуком, літературою, документами. При цьому у вагомої частки осіб є ті чи інші проблеми з зором. Це вимагає наявності в номері, по перше, місця для прийняттого розміщення як оргтехніки, та і паперів; по друге – особливостей освітлення тимчасового робочого місця. Для ефективно оцінки якості номерів з цього питання можливо запропонувати адміністратору або бухгалтеру готелю один зі звітів підготувати не в своєму кабінеті, а в номері. В цьому випадку працівник безпосередньо визначить всі недоліки в організації простору номеру, буде вимушений вносити пропозиції та оцінювати можливість їх застосування в тих чи інших номерах.

Однією з досить екстремальних категорій постояльців для готелів є сім'ї з дітьми дошкільного та молодшого шкільного віку. На наш погляд, в кожному готелі необхідно обладнати декілька номерів з урахуванням саме особливостей перебування в них дітей. Перевірку такого номеру потрібно здійснювати за допомогою співробітника, в якого є маленькі діти з дуже жвавим характером. Перевіряють в першу чергу: можливість повалення меблі, обриву карнизів, відкривання вікон, відривання раковин та кранів, можливість повалення телевізору та склянок. Наступна перевірка стосується доступу до дротів та формування безпечних поверхонь на маршрутах переміщення клієнтів,

наявність дрібних деталей в оздобленні інтер'єру. В таких номерах пропонується застосовувати стиль мінімалізму. Останніми здійснюють перевірку стійкості ліжка на предмет витримки при стрибанні, та цупкість покриття (при наявності окремих доріжок, килимків у ванній кімнаті та ін.). Крім того, в таких номерах слід вилучати внутрішні запори на ванну кімнату. Все це дозволить мінімізувати потенційні ризики та додаткові витрати перебування в готелі сім'ї з дітьми як для них, так і для готелю.

Ще одним прийомом відносно безкоштовного отримання інформації може бути опитування постояльців при їх від'їзді, розробка та проведення анонімного анкетування. В цьому випадку адміністрацією призначається особа, що буде обробляти отриману інформацію, сортувати її та передавати адміністратору (надалі – власнику готелю) для подальшої трансформації внутрішнього простору номерів.

Висновок. Створення комфортних умов перебування клієнтів в готельному номері – процес динамічний. Адміністрації та власникам готелів в умовах жорсткої конкуренції необхідно володіти інформацією щодо особливостей створення найвищого рівня комфорту саме в їх готелі, в кожному окремому номері, в тому числі для кожного окремого типу клієнтів з відносно специфічними потребами. Здійснювати оцінку потреб в змінах можливо з мінімальними фінансовими витратами. Особистісний підхід власників та керівництва готелем дозволить вийти йому на принципово новий, значно вищий рівень якості обслуговування клієнтів.

Тези відправлено: 27.09.2014 р.

© Кір'ян О.І.