

Губін Є. Л.

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ НОМЕРНИМ ФОНДОМ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Номерний фонд – це набір готельних номерів різного рівня, пов'язаних зі структурою управління готелем і глобальними системами бронювання. Номерний фонд управляється спеціальним відділом. У вітчизняних готельних підприємствах служба управління номерним фондом складається з відділу прийому та розміщення, господарського відділу та відділу безпеки. У більшості малих готелів технічний відділ також тісно взаємодіє з номерним фондом.

Служба управління номерним фондом займається такими питаннями: бронювання номерів готелю; організація прийому, реєстрації та розміщення туристів у готелі; забезпечення гостей комфортним обслуговуванням у номерах; контроль санітарно-гігієнічного стану житлових приміщень.

Менеджер цього відділу відповідає за правильну експлуатацію номерів і надання основних готельних послуг. Основною функцією є контроль якості обслуговування в номерах, громадських місцях і приміщеннях. Менеджер відділу номерного фонду повинен ефективно використовувати потенціал співробітників і стежити за своєчасним виконанням їх обов'язків [1, с. 107].

У сучасних умовах механізми управління потребують постійного розроблення та впровадження інновацій. Це підвищує якість готельних операцій в умовах ринкової конкуренції та динамічних змін. Для того щоб номерний фонд готелю функціонував ефективно, доцільно дотримуватися таких правил:

- застосовувати активний підхід до навчання та розвитку співробітників, поліпшувати командну роботу;
- поліпшувати зв'язок між відділами розміщення, безпеки та господарської служби;
- розробляти спеціальні форми, стандарти обслуговування гостей у номерах;
- планувати бюджети і персонал у тісній співпраці з відділом продажів, маркетингу;
- проводити щоденні перевірки номерів і приміщень, контролювати роботу співробітників [2, с. 209].

З метою підвищення ефективності управління номерним фондом у готельних підприємствах необхідно стежити за дотриманням таких умов: інформація про готельні номери має оновлюватися щодня; запобігання нестачі персоналу; забезпечення того, щоб номерний фонд був оснащений новими технологіями. Це дасть змогу забезпечити якість управління номерним фондом готелю та буде сприяти успіхам готельного підприємства.

Література:

1. Зікеєва С. Г. Упровадження європейських норм і стандартів у діяльність готельних підприємств // Економіка і менеджмент культури. Науковий журнал. 2014. № 1. С. 104 – 110.
2. Хаустова В. Є. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2016. 368 с.

Робота підготовлена під керівництвом доц. кафедри РГтаТБ Паньків М. М.