

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛІ

Кожне готельне підприємство ставить перед собою певні завдання, головним з яких є отримання прибутку, що значною мірою залежить від якості номерного фонду. Саме від організації номерного фонду готелю і його структури залежить основний дохід готелю. В цьому контексті актуалізується потреба в дослідженні механізмів ефективного використання номерного фонду готелів.

Номерний фонд – це набір готельних номерів різного рівня, пов'язаних зі структурою управління готелем і глобальними системами бронювання. Робота служб прийому і розміщення, прибирання, технічного обслуговування і служби безпеки готелю тісно пов'язані з обслуговуванням номерів [1]. Номерний фонд керується спеціальним відділом. Менеджер цього відділу відповідає за правильну експлуатацію номерів і надання основних готельних послуг.

Основним показником номерного фонду є комфортність гостей готелю. Готель повинен бути спроектований таким чином щоб гості відчували себе як вдома. Номерний фонд відповідає за забезпечення безпеки і чистоти, швидкості обслуговування, зручності відповідно до сучасних вимог. У готелі практично будь-який гість часто контактує з персоналом номерного фонду.

Для оцінки ефективності роботи готелю одних фінансово-економічних показників, недостатньо, необхідно використовувати показники, що застосовуються для оцінки організаційно-управлінської та матеріально технічної діяльності.

У процесі економічного аналізу номерного фонду найбільш відповідальним етапом є кількісна оцінка впливу факторів. Методика їх оцінки передбачає аналіз ефективності експлуатаційної програми і проводиться в кілька етапів [2]:

- формування інформаційної бази даних; аналіз ступеня виконання виробничо-експлуатаційної програми готелю в звітному періоді і ефективності використання матеріально-технічної бази;
- аналіз сезонності реалізації готельних послуг;
- оцінка факторів, що впливають на зміну обсягу і структури реалізації послуг;
- оцінка рівня безпеки і запасу фінансової міцності; визначення резервів збільшення обсягів реалізації послуг та оптимізації використання номерного фонду.

Основними оперативними показниками є середній час проживання, коефіцієнт використання номерного фонду, середня вартість готельного місця, середній прибуток від одного гостя та ін.

Як правило, чим вище значення показників експлуатаційної програми та показників ефективності номерного фонду, тим більший обсяг послуг може надати готель в планованому періоді і, відповідно, отримати більший прибуток. Однак не всі готелі враховують ці фактори у своїй діяльності, що позначається на їх заповнюваності.

Таким чином, при розробці плану експлуатації готелю необхідно детально вивчити і врахувати всі вищевказані фактори.

Заходи з раціонального використання номерного фонду готелю – це впровадження нових технологій і техніки, що дозволяють економно витратити матеріали. Підприємству постійно потрібні додаткові витрати на утримання будівлі і устаткування.

Величезні об'єми інформації, що переробляється, і серйозні вимоги до швидкості обслуговування клієнтів обумовлюють необхідність постійного вдосконалення програмного забезпечення і впровадження сучасних технологій, таких як технологія сканування і розпізнавання паспортів Scanify API: Passport і система Dynamix «Hotel 3play», яка дозволяє власникам готелю розширити спектр інформаційних послуг для клієнтів [3].

Постійно зростаючі комунальні платежі і витрати на утримання енергетичної інфраструктури мають значну питому вагу в загальній сумі витрат готелю.

Визначальним моментом в цьому плані завжди є вибір пріоритетних напрямів витрачання грошових коштів і залучення, якщо потрібно, зовнішніх джерел.

Для того щоб номерний фонд готелю функціонував правильно, треба дотримуватися таких правил:

- потрібно проявляти активний підхід до навчання і розвитку співробітників, поліпшити командну роботу;
- поліпшити зв'язок між відділами розміщення, безпеки та господарської служби;
- скласти спеціальні форми, стандарти обслуговування гостей в номерах;
- планування бюджетів і персоналу, тісна співпраця з відділом продажів, маркетингу;
- проводити щоденні перевірки номерів і приміщень, контролювати роботу співробітників.

З метою підвищення ефективності управління номерним фондом в вітчизняних готельних підприємствах необхідно стежити за дотриманням таких умов:

- інформація про готельні номери повинна оновлюватися щодня;
- персонал, який залучається до роботи в номерному фонді має бути кваліфікований і володіти високою культурою обслуговування;
- забезпечення оснащення номерного фонду новими технологіями.

Отже, ефективне використання номерного фонду готелю – це показник ефективної роботи всього готелю. Моніторинг та систематизація значущої інформації про гостей забезпечує створення технологічної та методологічної основи для впровадження «ноу-хау» в готелі, а також підвищення рівня управління ресурсами, створює передумови переходу до більш прогресивного процесно-орієнтованого управління діяльністю в цілому і зокрема управління якістю продукції та послуг у готельному господарстві.

Література:

1. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за ред. А. А. Мазаракі. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 412 с.
2. Казанжи О. Ф., Гострик О. М. Особливості розрахунку економічної ефективності підприємств готельного бізнесу // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2020. С. 23 - 29.
3. Полтавська О. В. Забезпечення ефективності функціонування підприємств готельного господарства // Економіка & держава. 2016. № 11. С. 25 - 29.

Під керівництвом: доц. каф. РГТБ, М. М. Паньків