

УДК 016:640.412+640.43

Каграманова В.А.¹, Журавльова С.М.²

¹ студ. гр. МТЕ-429 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Готель – це досить велике підприємство, яке працює в цілодобовому режимі обслуговування, а відповідно, до нього поставлені високі санітарно-гігієнічні вимоги. Не залежно від категорії і рівня розвитку, готель повинен постійно бути чистим. Це вимагає великої повсякденної праці персоналу готелю. Тому важливо знати, як краще організувати і проводити роботи по благоустрою і прибиранню, забезпеченню чистоти в готельному господарстві.

Служба експлуатації номерного фонду забезпечує обслуговування туристів в номерах, підтримує необхідний санітарний стан номерів і рівень комфорту, займається наданням побутових послуг. Найважливішою функцією служби експлуатації номерного фонду є дотримання належного рівня комфорту і санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, а також громадських приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів).

В організаційній функціональній структурі готельних підприємств служба експлуатації номерного фонду поряд з службою прийому і розміщення, бронювання, обслуговування гостей у приміщеннях вестибюльної групи є одним з найголовніших підрозділів. Чистота і порядок, згідно очікувань клієнта, є найголовнішою ознакою комфорту готельних підприємств. Головна функція служби стосується надання послуг у номерах,

забезпечення необхідного санітарно-гігієнічного стану і комфорту номерів, приміщень загального користування (вестибюль, хол, коридор, сходові, ліфтова зона та ін), контроль за станом обладнання номерів, постільною білизною, форменим одягом працівників готелю. За кількістю працівників у готелі служба експлуатації номерного фонду найбільш чисельна - охоплює до 50% всього обслуговуючого персоналу [1].

Суттєву роль у функціонуванні служби обслуговування номерного фонду відіграють моральні якості персоналу - чесність, не зваблівість до чужих речей. Клієнти довіряють персоналу і персонал повинен виправдовувати цю довіру. Постійний контакт з особистими речами гостей, в тому числі з коштовними речами, не повинен вводити у спокусу до зловживань. Служба експлуатації номерного фонду не здійснює продажу номерів, закупівлю обладнання, проте несе відповідальність за поповнення і оновлення інвентаря, обладнання у номерах та нежитловій частині готелю [2].

Повсякденна підтримка у потрібному порядку великої кількості житлових кімнат потребує великої відповідальності і пунктуальності; у своїй діяльності працівники служби використовують технології і працюють згідно прийнятим у готелі стандартам обслуговування. Прогресивна технологія обслуговування даного підрозділу означає чіткий порядок і вдосконалені методи прибирання житлових номерів і громадських приміщень.

Щоб вижити у жорсткій боротьбі і добитись успіху на ринку, необхідно вдосконалювати роботу всіх служб готелю, в тому числі і служби експлуатації номерного фонду готелю, використовувати новітні технології і строго відповідати високим стандартам; лідери готельної індустрії постійно працюють над цими непростими завданнями. Необхідно постійно бути попереду всіх, висувати нові ідеї, творчо підходити до роботи, шукати нові форми і методи покращення сервісу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. К. : КНТЕУ, 2006. 448 с.
2. Технологія готельної справи : навч. посіб. В.П. Самодай. Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2012. 308 с.