

УДК 338

Жарко В.Є., Панченко К.Г., Іваник Н.М., Островська Г.Й.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Zharko V.Je., Panchenko K.H., Ivanyk N.M., Ostrovska H.J.

MODERN TRENDS OF THE HOTEL INDUSTRY DEVELOPMENT

В умовах сьогодення індустрія гостинності характеризується такими тенденціями розвитку: утворення готельних ланцюгів; широке використання в готельній індустрії інформаційних систем управління, технологічного забезпечення; інтеграція капіталу готельних комплексів з капіталом інших сфер економіки; застосування нових ідей наукового менеджменту в практичній діяльності готелів; розвиток мережі невеликих готельних підприємств, зорієнтованих на конкретний сегмент ринку. У цьому контексті значна увага приділяється новим тенденціям, що характеризують поглиблення спеціалізації, диверсифікацію, концептуалізацію та екологізацію готельних послуг.

“Готель майбутнього – це спеціалізований готель”, – стверджують дослідники з проблем та перспектив розвитку готельної індустрії. Підвищену цікавість у гостей викликають послуги, які виділяють цей готель із ряду інших, залишаючи при цьому послугу розміщення основною. Підтвердженням цього є спеціалізація багатьох готельних підприємств, зокрема: послуги, які дають змогу займатися різними видами спорту і посідають першу сходинку у комплексі послуг німецького готельного ланцюга “Робінзон-клуб”; організація обслуговування міжнародних конференцій, економічних форумів, конгресів на найвищому рівні: обладнані конференц-зали із застосуванням новітніх досягнень науки і техніки (готель “Siminar-Hotel” у Давосі); клінічне обслуговування (готель “Grand Hotel Excelsior”, Швейцарія); обслуговування людей з інвалідністю (готель “Lasurus Hof”, Німеччина). Разом з цим існують інші способи підвищити комфорт клієнта, а саме: у готелі “The Bendjamin” (Нью-Йорк) існує посада “консьерж сну”, який слідкує за тишею вночі та усуває щонайменші джерела шуму; для сегменту сім'ї з дітьми пропонуються послуги дитячого консьержа (готель “Athenaeum”, Лондон) або послуги персоналу із читання дітям на ніч казок, щоб батьки могли спокійно поведеряти в ресторані (готель “Bedruthan Steps”, Корнуолл, Англія).

Диверсифікація (лат. *diversion* – відволікання, відхилення) готельного підприємства визначається розширенням послуг (розважальні, спортивно-оздоровчі, торговельні, спеціалізовані). Наприклад, у німецьких “Ренесанс-готелях” привітання гостя починається з коктейлю “Ласкаво просимо”; кожен гість має свого куратора серед співробітників, що розв'язує всі його проблеми; свіжа газета подається в номер пропрасованою, щоб клієнт не забруднив руки тощо. У розкішному готелі “Frankfurter Hof” (Німеччина) відмовилися від будь-яких форм самообслуговування: у ліфтах – хлопчики-ліфтери; замість автоматів для чищення взуття – нічні чистильники; номерні міні-бари замінені на “кімнатний сервіс” – доставку в номер на бажання клієнта напоїв, сніданку; сервірування вечері, послуги офіціантів.

Спеціалізація і диверсифікація готельного підприємства знаходить своє відображення в концептуалізації діяльності у формі цілісної концепції, що пронизує всі види діяльності – від стратегічних завдань до інтер'єру. У цьому річизці концепція готелю “Frankfurter Hof” – “Ми повертаємося до стратегії стародавнього Гранд-готелю”; сучасний комфорт має поєднуватися з принципом “служба сервісу виконає будь-які бажання клієнта”. Інтер'єр молодіжного готелю “Davos Face” виконаний в модерністській манері, стиль обслуговування довірливий і невимушений. “Rosenberger Siminar-Hotel” має елегантне оформлення, досконале технічне обладнання; організація

обслуговування розрахована по хвилинах, обслуговуючий персонал підтримує дистанцію ввічливості.

Застосування системи інноваційного еко-готелю покликана не лише підвищити комфорт клієнта, але й зберегти навколишнє середовище завдяки використанню природних джерел енергії. Ця система ґрунтується на такому: сонячні панелі на даху для нагріву води; повітряні генератори для виробітку електроенергії; віконне скло із вторинної сировини; меблі із перероблених матеріалів; виробіток тепла та енергії із побутових відходів; наявність системи збору дощової води (для подальшого використання при поливі рослин, змиві в туалетах, у пальних машинах тощо); наявність на даху тонкого шару ґрунту та зелених насаджень у якості тепло- та шумоізоляції; перетворення харчових відходів на добрива тощо.

Формування філософії підприємства, його іміджу, підпорядкування всіх сторін життєдіяльності прийнятій концепції визначило нову тенденцію біоготелю "Apenrose" (Німеччина): це готель для тих, хто не палить. Екологічна концепція готелю побудована не тільки на використанні екологічно чистих продуктів (тут не продаються "хімічні напої", а тільки молоко, соки, натуральні напої), але й на економії ресурсів через регулювання подачі тепла, світла, електроенергії. Нова технологічна концепція "інтелектуального готелю" розроблена фірмою "Computer Mechanics". Головною ознакою "інтелектуальності" готелю є інтегрована система управління для всіх служб, що дає змогу стежити за їхньою роботою з одного центру. "Інтелект" готелю залежить від того, наскільки всі служби будівлі інформатизовані і наскільки високий ступінь їхньої інтеграції.

Інформаційні технології дають змогу індивідуалізувати послугу індустрії гостинності, а саме: 1) формування клієнтом індивідуального пакету послуг за допомогою мережі Інтернет (клієнт обирає для себе послуги з-поміж безлічі тих, що пропонуються фірмою (модульна індивідуалізація), а також за бажанням замовляє власні, яких немає в переліку); 2) формування самою фірмою "індивідуального набору вподобань та бажань постійних клієнтів". Цей досвід, зокрема, застосовується в готелі мережі "Ritz-Carlton".

Екологізація та спеціалізація готельних підприємств, диверсифікація і "гедонізація" (гедонізм – філософія насолоди) готельних послуг, концептуалізація і технологізація пропозицій – такою є інноваційна готельна політика як засіб виживання, пошуку нових "ніш ринку" і розширення асортименту готельних послуг. При цьому єдина концепція вимагає від готельного підприємства послідовності, оскільки "політика зигзагу" не зробить підприємство прибутковим.

За результатами проведеного дослідження можна виокремити такі основні напрями розвитку індустрії гостинності в Україні: поширення сфери інтересів готельного бізнесу на продукти й послуги, що раніше надавалися підприємствами інших галузей; посилення спеціалізації готельного бізнесу; персоніфікація обслуговування та повна концентрація на запитах і потребах клієнтів; широке впровадження нових засобів комунікації та інформаційних технологій; екологізація готельних послуг, використання нових технологій в господарській діяльності готельних підприємств, зокрема, широке використання мережі Інтернет з метою просування готельних продуктів і послуг.

Список використаних джерел:

1. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.