

Секція: Розвиток продуктивних сил і регіональна економіка

Галасюк С. С.

*доцент кафедри економіки та управління туризмом
Одеського національного економічного університету*

м. Одеса, Україна

Царенко К. В.

*магістрант кафедри економіки та управління туризмом
Одеського національного економічного університету*

м. Одеса, Україна

ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ БІЗНЕС-ГОТЕЛІВ В ОДЕСЬКОМУ РЕГІОНІ

В сучасних умовах успішна організація готельного бізнесу неможлива без визначення певного типу створюваного засобу розміщення. Послуги будь-якого готелю мають бути адресовані конкретній групі споживачів.

Впровадження типізації засобів розміщення необхідно керівникам в організації їх професійної діяльності, у тому числі:

- для дослідження особливостей діяльності готельних підприємств певних типів та управління ними;
- для вивчення критеріїв вибору клієнтами конкретних типів засобів розміщення;
- для організації діяльності основних та додаткових служб готелів;
- для планування необхідних витрат на функціонування засобів розміщення;
- для визначення оптимального рівня комфорту клієнтів під час відпочинку, лікування, оздоровлення, відрядження, виконання професійних обов'язків тощо [1].

Тип засобу розміщення – сукупність загальних характерних ознак, притаманних цьому закладу [2].

За національним стандартом ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» в Україні існують п'ятнадцять

типів готелів, однак термін «бізнес-готель» серед них відсутній. Проте у повсякденному житті він застосовується постійно. Разом із тим, за ДСТУ 4527:2006 як готелі ділового призначення можуть бути ідентифіковані:

- готельно-офісний центр – готель, частина приміщень якого не є номерним фондом, а спеціально обладнана і використовується як офіси;
- готель-резиденція – готель-люкс закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб;
- конгрес-готель – готель, який має умови для організації та провадження конгрес-заходів, найпоширенішими з яких є з'їзди, наради, симпозіуми, виставки, конференції, семінари, ділові зустрічі, переговори;
- конгрес-центр – заклад (тобто не готель), який спеціалізується на організуванні та проведенні конгрес-заходів, надає готельні послуги лише учасникам конгрес-заходів [2].

У даному випадку різниця між конгрес-готелем та конгрес-центром полягає у тім, що конгрес-готель повинен мати умови для провадження бізнес-заходів, а конгрес-центр має спеціалізуватися на їх провадженні та надавати послуги розміщення тільки їх учасникам.

До готелів ділового призначення висуваються такі вимоги:

- розташування біля адміністративних, суспільних та інших центрів ділової активності міст без обов'язкової наявності зелених територій навколо готелю;
- переважання у номерному фонді одномісних номерів (40-50% від загальної кількості);
- обов'язкова організація у номері робочої зони (наявність письмового столу, робочого крісла, настільного освітлення, письмового приладдя та засобів оргтехніки);
- максимальна ізоляція номерів від зовнішнього середовища з метою забезпечення умов для зосередженої роботи;
- наявність приміщень для проведення нарад, переговорів, семінарів, а також бізнес-центра, оснащеного усіма сучасними технічними засобами [3];

- наявність служби фінансового забезпечення (відділку банку, пункту обміну валют, банкомату для видачі готівки);
- обов'язковість парковок для автотранспорту та пунктів з оренди автомобілів;
- організація розвинутої мережі додаткового обслуговування – об'єктів, які пропонують спортивно-оздоровчі, торговельні, розважальні послуги, а також послуги по догляду за зовнішністю тощо.

Остання вимога заснована на сучасній тенденції прибуття бізнес-туристів на різні ділові заходи разом із родиною. Тому готельєри мають враховувати побажання усіх клієнтів, організовуючи їх дозвілля.

Звичайно строк перебування клієнтів у бізнес-готелях залежить від мети ділової поїздки та може значно варіюватися – від двох-трьох днів, якщо передбачається участь у конференціях та нарадах, до півроку та більше, якщо це стажування, тривале відрядження для проведення наукових досліджень або перевірок.

Бізнес-готелі мають цілодобовий режим функціонування, без різких піків сезонності. Більш того, саме розвиток ділового туризму призваний пом'якшити вплив сезонних коливань на обсяги туристопотоку, тому що основні конгрес-заходи, конференції, виставки, ярмарки, як правило, проводяться у міжсезоння.

Особливістю обслуговування бізнес-туристів є те, що вони відвідують готелі у будні, протягом робочого тижня. Таким чином, діловий туристопоток практично не перетинається з туристопотоком, який відправляється на відпочинок у вихідні дні, що позитивно відбивається на завантаженні засобів розміщення.

За експертними оцінками, 92% представників індустрії ділового туризму впевнені, що сучасний бізнес-готель не мислимий без високошвидкісного інтернету, бажано бездротового, причому доступ до нього повинен бути відкритий в усіх загальнодоступних місцях – ресторані, холі, лобі і навіть в коридорі. В числі необхідних послуг були названі також: наявність кондиціонера (77%), банкомату в готелі або у безпосередній близькості від

нього (73%), можливість здійснити оплату кредитною картою (62%), наявність сейфа (54%), фена (50%), бізнес-центру (50%), служби замовлення і доставки їжі в номер (50%), а також додаткових електричних розеток, що дозволяють одночасно заряджати ноутбук, смартфон та інші пристрої (38%) [4].

Слід зазначити, що більшість з цих параметрів не прописані у державній системі класифікації готелів України, оскільки ця програма орієнтована на середньостатистичного туриста і практично не враховує запити ділових туристів, що є істотним недоліком, особливо в сучасних умовах розвитку бізнесу.

В Україні основні готелі, які спеціалізуються на обслуговування бізнес-туристів, розташовані в Києві, Одесі та Львові. На підставі вивчення відомостей, представлених на сайті Booking.com [5], нами виявлено, що в Одеській області щонайменше 39 готелів надають послуги діловим туристам. Основним критерієм, за яким проводився відбір засобів розміщення, було наявність як мінімум одного конференц-залу або кімнати для проведення нарад.

Згідно проведеного аналізу, більшість бізнес-готелів розташована у центрі Одеси (15), в районі Аркадії (11), парку ім. Т. Г. Шевченка (6), на Великому Фонтані (4) та в курортному передмісті Совіньоні (3).

В Одеському регіоні для проведення ділових заходів є 104 зали загальною ємкістю 10066 місць. Лідером за кількістю залів вважається бізнес-готель «Мирний Курорт» – 9 приміщень для організації конференцій, нарад, тренінгів на 850 посадкових місць. Однак абсолютним лідером за ємкістю залів визнано «ОК Одеса» на Гагарінському плато, який має 8 приміщень на 2325 місць, включаючи однойменний концерт-хол. Проте рейтингові оцінки обох бізнес-готелів на Booking.com дорівнюють лише 7,7 бали, незважаючи на повноцінне обладнання залів. Щодо додаткових сервісів, то в «ОК Одеса» немає пропозицій спортивно-оздоровчих послуг, а в готелі «Мирний Курорт» відсутні послуги сауни (лазні) та користування басейном.

Рейтинг на Booking.com, вищий за 9 балів, мають такі бізнес-готелі, як «Лондон», «Фраполлі», «Панорама Делюкс», «Відрада», «Палас-Дель-Мар»,

«Олександрівський», які пропонують клієнтам повний спектр послуг конференц-сервісу та додаткових видів обслуговування – спортивно-оздоровчі та розважальні послуги.

Для організації ділових заходів практично усі бізнес-готелі оснащені мультимедійними проекторами (39 готелів), звукопідсилювальним обладнанням (36 готелів), можливістю проведенні відео-конференцій (33 готелі). Щодо організації виставок, ярмарків, презентацій товарів, то більшість бізнес-готелів Одеси (25 із 39) не мають можливості їх проводити, що спричинено відсутністю необхідних для цього виставкових площ.

В цілому, середній рейтинг бізнес-готелів Одеси по Booking.com складає приблизно 8,2 бали із 10 можливих. Загальна ємкість цих засобів розміщення – 5634 (або 145 місць у розрахунку на один заклад). Кількість місць у банкетних залах – 4570 (або 117 місць у середньому на один заклад ресторанного господарства). Представлені дані свідчать про наявність певної матеріально-технічної бази для проведення бізнес-заходів, яка може бути розширена за умови активізації ділового туризму в Україні.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
2. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
3. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
4. Отели для бизнеса или что нужно деловым путешественникам? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://magaz.su/otel-dlya-biznesa-cto-nuzhno-delovym-puteshestvennikam>.
5. Booking.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.booking.com>.