

Галасюк С. С.
*К.е.н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Одеського національного економічного університету*

КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІС В СИСТЕМІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

За національним стандартом України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», будь-який готель, сертифікований на категорію «три зірки» та вище, повинен мати універсальний зал для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою. Чотири- та п'ятизіркові готелі додатково мають бути обладнані бізнес-центром з телефаксом, копіювальною технікою та комп'ютерами, під'єднаними до інтернету.

Проте стандартом не встановлюються конкретні вимоги до кількості залів, їх устаткування та пропускної спроможності. Тому готельєри на власний розсуд вирішують ці питання, орієнтуючись на такі фактори, як: загальна ємкість готелю, відстань його місця розташування від центрів ділової або розважальної активності, спрямованість на обслуговування бізнес-аудиторії, наявність у готелі бізнес-центру.

Основним критерієм щодо створення певних видів приміщень для обслуговування ділових заходів (конференцій, конгресів, симпозіумів, тренінгів, майстер-класів, переговорів тощо) вважається ємкість готелю. Так, для готелів, місткість яких складає менше ніж 50 номерів, доцільною буде організація невеликих залів для переговорів та бізнес-кімнат. Конференц-зали різних форматів та багатофункціональні зали-трансформери притаманні для більш потужних засобів розміщення.

При плануванні приміщень для ділових заходів зазвичай враховують, що їх місткість має становити 30-40% від ємкості номерного фонду. Так, невеликий готель може володіти декількома переговорними кімнатами; середній за розміром готель зобов'язаний мати не тільки такі бізнес-кімнати, але й

конференц-зал на 30-50 осіб; крупні готелі повинні мати у своєму розпорядженні конференц-зали на 150-250 осіб, банкетний зал, розрахований щонайменше на 200-300 осіб, та блок переговорних кімнат [1; 2].

Цілком очевидно, що наявність універсальних і спеціалізованих залів та правильна організація конференц-сервісу завжди поліпшує імідж готеля, підвищує рівень його завантаження та сприяє збільшенню загальних доходів. Тому дуже важливим є дотримання певних правил при проектуванні приміщень для ділових заходів, до яких належать: можливість трансформації залу (розподіл на незалежні приміщення), варіативність розстановки стільців («клас», «театр», «круглий стіл», «переговори» тощо), наявність спеціального затемнення, виділеного інтернету, стабільного живлення 220/380 вольт, звукового акустичного оформлення, а також відеостіни, відеопроєктору та інших елементів необхідного обладнання.

За інформацією порталу Conference-service.com.ua [3], а також на підставі результатів проведення власних досліджень [4; 5], можна стверджувати, що зараз в Україні налічується щонайменше 242 готелі, які надають послуги бізнес-туристам. Слід відмітити, що поширення готелів ділового призначення по території України відбувається вкрай нерівномірно. Так, більшість бізнес-готелів зосереджено в центрах ділової активності – Київській (66 од., або 27%), Одеській (59 од., або 24%) та Львівській (33 од., або 14%) областях, на які припадає 65% (158 од.) їх загальної кількості.

В табл. 1 представлені узагальнені відомості про готелі, які надають послуги для ділових туристів на території Одеського регіону. Відповідно до проведеного аналізу, при готелях Одещини налічується 152 зали для організації конференц-сервісу. Традиційно м. Одеса є лідером за поширеністю конференц-залів при бізнес-готелях. Так, саме тут знаходяться 118 залів (78%). Серед районів Одеси перше місце з цього показника належить готелям Аркадії (43 зали, або 28%), за якою в порядку убутання йдуть центральна частина міста (41 зал, або 27%), Великий Фонтан (18 залів, або 12%) та парк імені Т. Г. Шевченка (16 залів, або 11%). У Затоці розташовані 13 залів (9%), в

Чорноморську – 10 залів (7%), в Совіньйоні – 7 залів (5%), по два зали (1%) – в Південному та Ізмаїлі.

Таблиця 1

Узагальнені відомості про готелі, що надають послуги конференц-сервісу в Одеському регіоні

Район дислокації	Бізнес-готелі		Конференц-зали		Місткість залів, зокрема:				Обладнання залів				Кількість спальних місць	Кількість банкетних місць
	Кількість готелів	Частка, %	Кількість конференц-залів	Частка, %	Місця при столах		Театральні місця		Мультимедійний проектор	Звукопідсилювальне обладнання	Відео-конференція	Виставкова площа		
					Кількість	Частка, %	Кількість	Частка, %						
М. Одеса, зокрема:	44	75	118	78	2875	64	8836	79	44	41	37	12	5802	5380
- Центр м. Одеси	19	32	41	27	687	15	2180	19	19	19	19	3	2090	1655
- Р-н парка імені Т.Г. Шевченка	8	14	16	11	410	9	640	6	8	5	6	3	718	710
- Великий Фонтан	6	10	18	12	588	13	1460	13	6	6	4	2	551	1060
- Аркадія	11	19	43	28	1190	27	4556	41	11	11	8	4	2443	1955
Смт. Совіньйон	3	5	7	5	240	5	400	3	3	3	3	2	342	400
Смт. Затока	7	12	13	9	1030	23	1530	14	5	6	2	1	2452	1125
М. Південне	1	2	2	1	130	3	150	1	1	1	1	0	45	130
М. Чорноморськ	2	3	10	6	160	3	320	3	2	2	1	0	256	300
М. Ізмаїл	2	3	2	1	70	2	0	0	2	2	0	0	50	90
Усього:	59	100	152	100	4505	100	11236	100	57	55	44	15	8947	7425

Складено автором на підставі [3; 6]

Залежно від конфігурації залів готелі можуть запропонувати діловим туристам розміщення або при столах (формати «клас», «літера П», «круглий стіл»), або як в театрі. Загальна ємкість конференц-залів Одещини становить 4505 місць при столах та 11236 театральних місць. Звичайно, переважна більшість їх знаходиться в обласному центрі – 64% та 79% відповідно.

Технічне оснащення конференц-залів Одещини включає стандартний набір елементів: мультимедійний проектор, радіомікрофони, звукопідсилювальне обладнання, синхронний переклад, затемнення залу, кондиціонування повітря, бездротовий Інтернет. Доцільним вважається також наявність виставкової площі.

Так, з 59 бізнес-готелів Одеського регіону мультимедійними проекторами оснащені зали 57 закладів (за винятком готелів «Лиман» та «Робінзон» в

Затоці); звукопідсилювальне обладнання є в 55 з них (за винятком готелів «Відрада», «Лермонтовський», «Чорне море-Відрада» та «Робінзон»); відео-конференції можливо проводити в 44 готелях; а виставкової площі явно не вистачає – тільки 15 бізнес-готелів мають її у власній структурі.

Лідерами за кількістю залів є бізнес-готелі «Мирний Курорт» та «Гагарін» – по 9 приміщень для організації конференцій, нарад, тренінгів. Проте абсолютним лідером за ємкістю залів вважається «Готельний комплекс «Одеса», розташований на Гагарінському плато, який має 8 приміщень на 225 місць при столах та 2100 театральних місць, включаючи однойменний концерт-хол.

Таким чином, Одеському регіону, який є одним із лідерів в сегменті розвитку бізнес-готелів, не вистачає засобів розміщення ділового призначення в класичному розумінні цього терміну, тобто таких, які мають здійснювати повносервісне забезпечення потреб туристів, приїжджаючих на конференції, семінари, симпозіуми. Варто також відмітити, що в порівнянні з провідними країнами світу, ступінь розвитку ділових контактів бізнесменів та вчених Одеського регіону із зарубіжними колегами також знаходиться на низькому рівні, що, на жаль, є характерним для сьогодення України.

Узагальнюючи досвід фахівців з організації конференц-сервісу, можна стверджувати, що найбільш популярними готельними «фішками» в цьому аспекті виявляються такі:

- Створення спеціальної системи оповіщення клієнтів готелів («конференц-гід Digital Signage»), які мають велику кількість залів, про перелік ділових заходів з точним зазначенням місця та терміну їх проведення. Для оприлюднення вичерпної інформації у графічному та текстовому вигляді про ділові події зазвичай використовуються екрани, які розміщуються в зоні рецепції та/або біля приміщень ділового призначення.

- Відеозапис бізнес-заходу із видачею комплекту дисків, що особливо актуально при проведенні різноманітних нарад, конференцій, симпозіумів,

дискусій із запрошенням відомих виступаючих (спікерів, лекторів, представників окремих галузей знань).

– Онлайн-трансляція із зворотнім зв'язком, яка надає можливість розширити аудиторію за рахунок приєднання зацікавлених інтернет-користувачів або учасників заходу, які з різних причин не можуть узяти безпосередню участь у цій події.

– Використання таких технологічних інновацій, як: система бронювання переговорних і конференц-залів, система розподіленого мовлення контенту з різних (різноформатних) систем відображення, система інтерактивної навігації по готелю, віртуальна гостьова книга, різні креативні рішення по вхідним зонам на основі світлодіодної і лазернофосфорної технологій тощо.

Впровадження та уміле користування переліченими цифровими системами та технологіями дозволить мінімізувати ризики, що виникають при проведенні ділових заходів, поліпшити загальне враження від них, підвищити ефективність роботи персоналу та збільшити доходи готелів від організації конференц-сервісу.

Список використаних джерел:

1. Нужен ли конференц-зал гостинице? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.delight2000.com/about/publication/nuzhen_li_konferents_zal_v_gostinitse.
2. Отели для бизнеса или что нужно деловым путешественникам? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://magaz.su/otel-dlya-biznesa-chto-nuzhno-delovym-puteshestvennikam>.
3. Конференц-сервіс в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conference-service.com.ua>.
4. Галасюк С. С. Особливості функціонування бізнес-готелів в Одеському регіоні / С. С. Галасюк, К. В. Царенко // Економіка, фінанси та управління: проблеми та сучасні шляхи розвитку: матеріали підсумкової міжнар. наук.-практ. конф., 25-26.12.2015 р. – У 3-х частинах. – Львів: Львівська економічна фундація, 2015. – Ч. 2. – С. 78-81.
5. Галасюк С. С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону / С. С. Галасюк // Інфраструктура ринку: науковий практичний журнал. – Вип. 5. – Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій, 2017. – 224 с. (с. 139-145).
6. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.