

СОЦІАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ

УДК 338.484

ФАКТОРИ УСПІШНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ

Олійник О.М.

Київський національний університет культури і мистецтв

В статті наголошується, що сфера дозвілля є невід'ємною частиною життя сучасної людини. Одними з закладів, чия діяльність спрямована на задоволення потреб споживачів, є готельно-ресторанні комплекси. Виокремлюються такі фактори успішності готельно-ресторанних комплексів, як: місце розташування готелю, помірність цін, великий спектр послуг, які надаються клієнтам, цікава концепція. Визначальними факторами, що впливають на вибір готельно-ресторанного комплексу, є високий рівень сервісу, приязність персоналу, цікавий дизайн інтер'єру та наявність креативних рішень. Перспективним аспектом для розвитку української галузі дозвілля вважається комп'ютеризація усіх систем, що наявні в готельно-ресторанному комплексі.

Ключові слова: дозвілля, готельно-ресторанний комплекс, дизайн, креативність.

Постановка проблеми. Сфера дозвілля в умовах постмодерної доби є розгалуженою та затребуваною. Життя сучасної людини є надзвичайно складним та таким, що вимагає багато зусиль, як фізичного, так і психологічного характеру. Відповідно необхідною є рекреація, внаслідок якої повинен здійснюватись відпочинок, що стане запорукою подальшого успішного функціонування. Виокремлення актуальних тенденцій, які притаманні при обладнанні готельно-ресторанних комплексів та специфіки їх просування є важливим завданням, вирішення якого сприятиме задоволенню відповідних суспільних потреб.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналізу соціокультурної діяльності та Event-менеджменту присвячено роботи російських науковців С. Герасимова, Г. Тульчинського, Т. Лохіної, Т. Кисельової, Ю. Красильникова, О. Каверіної. Розробки в сфері дозвілля представлені у праці Г. Аванесова. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу розкриваються у роботі вітчизняного автора А. Черномазюк.

Виділення раніше невідомих частин проблеми. Попри те, що сфера дозвілля неодноразово ставала предметом наукового дослідження, існує брак робіт, в яких здійснювався аналіз тих критеріїв, які б сприяли успішності готельно-ресторанного комплексу в умовах сучасної культури повсякдення.

Формулювання мети дослідження. Метою статті є аналіз та виокремлення факторів, що впливають на успішність готельно-ресторанних комплексів.

Виклад основного матеріалу. Сучасна сфера дозвілля здатна запропонувати людині чималий вибір різних закладів, які б могли задовольнити потреби конкретного індивіда. Проте навіть за наявності цілого спектру різних інституцій, не всі вони користуються однаковим попитом. Розглянемо складові компоненти, пов'язані з готельно-ресторанним бізнесом.

Важливою частиною життя людини є сфера дозвілля. Але не варто визначати останню як вільний час. Під дозвіллям сучасної людини мається на увазі час, «який вільний не лише від

необхідної праці в сфері громадського виробництва, а й також від відтворення людиною своїх життєвих функцій в рамках домашнього господарства і соціальних відносин» [1, с. 7]. Подібне визначення надзвичайно важливе для оцінки статусу дозвілля в контексті життєвого простору конкретного індивіда. Сучасні умови життя досить часто створюють ситуацію, коли на дозвілля у людини протягом буднів може відводитись від декількох хвилин до трьох годин. Подібний часовий проміжок достатньо важко провести шляхом відвідування певних закладів, які б були розташовані на великій відстані від місця звичного перебування (місце роботи чи проживання). Тому цей фактор – віддаленості розміщення закладів дозвілля може відігравати чи не найважливішу роль у виборі якогось конкретного з них.

Якщо ж проаналізувати час, який людина здатна присвятити дозвіллю протягом вихідних, святкових днів чи відпустки, то він буде значно більшим, внаслідок чого проблема відстані не буде відігравати настільки важливого значення. Протягом доби людина обов'язково має відводити час для фізіологічного відпочинку, який є запорукою відновлення її життєвих функцій, зазвичай він буде не сумісним з дозвіллям. Проте під час відпустки можливим є поєднання відпочинку та дозвілля, яке може здійснюватись у готельно-ресторанних комплексах.

Проаналізуємо специфіку соціально-культурної діяльності людини та ті функції, які вона виконує. Г. Кисельова виокремлює наступні: комунікативна, інформаційно-просвітницька, культуротворча, рекреативно-оздоровча. Стосовно того, які функції може виконувати організатор дозвілля, то тут можна виділити такі, як: економічна, функція нормативно-правового забезпечення і захисту конституційних свобод особистості в умовах дозвілля, функція фінансово-економічного забезпечення закладів дозвілля, забезпечення дозвіллевих форм самодіяльності населення, організація групової, сімейної або особистісної служби дозвілля в соціумі. Відповідно, в процесі вибору типу дозвілля відіграє роль ряд факторів, обумовлених досвідом, смаком, чинниками

матеріально-фінансового характеру, часовими обмеженнями. «Соціокультурні властивості дозвілля потребують постійної регуляції, оскільки проявам соціокультурних закономірностей (природно заданих властивостей дозвілля) властива широка варіативність залежно від національних, економічних, соціальних факторів, інших зовнішніх умов. Цілеспрямовано впливати на дозвільну сферу означає сприяти прояву її закономірностей в найбільш повному вираженні» [4, с. 159].

Якщо розглянути готельно-ресторанний комплекс як місце проведення дозвілля, то найбільш вдалим з точки зору можливостей задоволення потреб споживачів будуть масштабні, комплексні утворення, в яких представлений широкий спектр послуг. В подібних закладах можуть бути наявні сауни, фітнес-клуби, ресторани, бари, спортивні майданчики, басейни, бібліотеки, зимовий сад, караоке, ігрові кімнати для дітей і т.п. Чим більше потреб може задовольнити конкретна установа, тим більшою є її затребуваність. Г. Аванесова, аналізуючи діяльність фітнес-клубів, завданням яких є нормалізація психологічного стану та спортивно-фізичного розвитку людини, перераховує ті послуги, що можуть в них надаватись: «Відвідувачам фітнес-клубу пропонують певний набір послуг спортивно-оздоровчого медичного та санітарно-гігієнічного характеру (заняття на тренажерах, масаж, водні процедури в басейні, керівництво тренерів, медичний контроль за станом організму, постачання засобами для банних процедур після занять і ін.)» [1, с. 61]. Вона зазначає, що у багатьох випадках окрім послуг, що спрямовані на зміни фізичного стану споживача, в фітнес-клубах можуть здійснюватись сеанси, пов'язані з психологічною реабілітацією, а також з харчуванням, в тому числі з включенням фітнес-меню. Варто відмітити, що подібний широкий спектр пропозицій повинен супроводжуватись помірною ціною політикою, яка б сприяла залученню великої клієнтської бази. Проте навіть фінансові чинники не завжди є визначальними, адже при виборі закладу важливу роль відіграє людський чинник – та атмосфера, яка формується завдяки доброзичливому та щирсердечному ставленню персоналу. Відповідно поєднання цих аспектів можуть сприяти формуванню постійної клієнтурі та залученню нової.

Неабияке значення відіграє місце розташування готельно-ресторанного комплексу. «Ресторанний і розважальний бізнес, як правило, концентрується в центрах міст, але важко проникає у віддалені квартали, в нові райони, що зумовлено великою кількістю законодавчих обмежень і матеріально-фінансовими труднощами. Особлива група складностей ресторанного та дозвільового бізнесу пов'язана з відсутністю освічених кадрів, хоча професійні середні і вищі навчальні заклади такого типу в країні є» [1, с. 178]. З одного боку, розміщення в центрі міста дозволяє зібрати досить багато відвідувачів, проте зазвичай під будівлю може бути відведена невелика територія. Отже, внаслідок цього виникають умови для того, щоб створити меншу номерну базу, яка буде здаватись за високу ціну та не буде умов для створення великої кількості додаткових послуг. Натомість, якщо комплекс розташований

на околицях, поза історичним центром, або навіть взагалі за межею міста, виникає можливість створити більшу кількість додаткових послуг, що будуть включати наявність декількох корпусів готелю, окремі будівлі ресторану, сауни, спа, фітнес-центри або навіть цілий торгівельно-розважальний центр. В даному випадку можна задовольнити будь-які потреби відвідувачів, проте віддаленість від міста буде потребувати наявності добре організованого трансферу до найбільш цікавих місць – історичних пам'яток, водних розваг, горнолижних курортів та ін.

Звертаючись до більш профільних форм, присутніх у всіх ресторано-готельних комплексах, варто розглянути специфіку ресторанів та кафе, представлених в них. Для сучасного соціокультурного простору України притаманний широкий вибір закладів харчування, які орієнтовані на різні смаки та кухню. Хоча в більшості готельно-ресторанних комплексів представлено європейську кухню, можливе існування також додаткових кафе, які орієнтовані на національну кухню – японську, мексиканську, індійську, українську, італійську та ін. Керівники закладів надають перевагу якійсь кухні, мається на увазі не лише смачно приготовлені страви та широкий асортимент, а й естетиці оформлення їжі, наявності фірмових страв, доречному сервісу.

Саме аспект естетики оформлення інтер'єру, дизайну приміщень, специфіка архітектури відіграє важливу роль при виборі того чи іншого закладу. Г. Аванесова виокремлює аспекти внутрішнього дизайну ресторанних комплексів, звертаючи увагу на те, що окрім дотримання певного стилю, вони повинні також відповідати концепції закладу. «Особлива увага звертається на дизайн ресторанного інтер'єру – меблів, світильників, декоративних деталей, прикраса стін, флористичне оформлення та ін. Навіть обслуговуючий персонал може бути одягнений в костюми, стилістика яких визначається зазначеними параметрами. Багато що при цьому залежить від концепції ресторану: його назви, цілей сервісу, постійних клієнтів, тематичної спрямованості конкретного залу» [1, с. 176].

Варто зазначити, що на відміну від ресторанів та кафе, які існують в якості самостійних закладів, в ресторано-готельних комплексах їх функціональне навантаження є значно ширшим. Повинна бути наявною більш розгалужена система послуг, адже вони мають забезпечувати харчування великих груп відвідувачів одночасно, у разі поселення туристичних груп, проведення конференцій, семінарів, тренінгів. Гнучка система забезпечення потреб різного рівня – від харчування VIP-клієнтів, проведенні весільних та святкових бенкетів до простого сніданку, проте наданого усім мешканцям готелю одночасно. «По-перше, надається харчування великої кількості транзитних мандрівників (членам туристських груп, учасникам ділових конгресів та ін.) з високим рівнем сервісу. По-друге, передбачаються послуги харчування ексклюзивного типу (VIP-обслуговування). По-третє, ресторанне обслуговування передбачено як елемент індустрії розваг. Також, тут присутні різноманітні пункти харчування з неоднаковим рівнем сервісу, розраховані на різні запити, смаки, рівні доходів:

закусочні, швидке або виїзне харчування, бари та ін.» [1, с. 177].

Розглядаючи питання запоруки успішності готельних комплексів варто звернути увагу на дизайн інтер'єру. Попри наявність різних смакових уподобань виокремимо декілька настанов щодо вирішення оформлення номерного фонду та прилеглих приміщень. Насамперед зазначимо, що дизайн повинен бути обумовленим тематикою готельно-ресторанного комплексу. Можна умовно поділити їх наступним чином: 1) ті, що орієнтовані на відтворення специфічного колориту, наприклад, національного (українського, грузинського, китайського та ін.); 2) ті, які пов'язані з втіленням певного стилю чи епохи («версальський», абстракціонізм, модерн та ін.); 3) вибір загальноєвропейської стилістики узагальненого характеру, коли назва не впливає на вибір дизайну. Зазначимо, що подібний поділ звісно є умовним, адже в межах даної класифікації можна виділити ще декілька підгруп. Адже поняття «стиль» може відповідати тим, які були притаманні мистецьким напрямкам (бароко, рококо, класицизм, модерн), а також іншим, що склались саме в архітектурі та дизайні житлових комплексів (кіккладський, колоніальний, богемний, дизайнерський).

Зауважимо, що в останні роки в європейському просторі виникла тенденція створення креативного оформлення готельних приміщень на місці колишніх фабрик, складів, лікарень, виноробень, музеїв чи навіть каплиці. Власне вибір такого не досить традиційного рішення, коли готель не забудується наново, а переробляється зазвичай, стає основою для концепції дизайну. Привертається увага широкої аудиторії за рахунок такого креативу, як-от залишок старої цегляної кладки, яка не вкривається згори штукатуркою (SOHO House Chicago), фабричні труби (The Warehouse в Сингапурі) чи фундамент каплиці (як це представлено в готелі Market House в Тель-Авіві). Цікавим є рішення інтер'єру в хостелі Generator в Амстердамі, який відкрили на місці колишнього зоологічного музею. В даному випадку кафе для відвідувачів знаходиться у колишній аудиторії, де проводили заняття. Зазначимо, що подібні дизайнерські рішення частіше стосуються окремих готелів, аніж готельно-ресторанних комплексів.

У разі проведення на території готельно-ресторанного комплексу певних special event, важливим компонентом є вибір менеджера-організатора, який буде їх облаштувати. Необхідно мати уявлення про інтереси усіх сторін, що є учасниками події. «Перше коло – це інтереси замовників свята. Організатор повинен максимально швидко втілити ідеї замовника в оригінальний сценарій, за яким буде легко працювати всім учасникам свята. Часто буває, що у замовника є чітке уявлення про те, що він хоче від заходу, але немає фінансових ресурсів. Сьогодні ця проблема добре вивчена, є відпрацьовані технології по її рішення, і для організатора важливо врахувати інтереси третіх осіб (в даному випадку фінансистів) в роботі з безпосереднім замовником» [2, с. 259]. Але найбільш визначальним компонентом, що відіграє роль при організації певної події чи об-

лаштуванні готельно-ресторанного комплексу є творче начало. О. Каверіна в своїй праці дає визначення креативності та вказує на її значення при реалізації певних завдань в процесі реалізації різних проектів. «Креативні ідеї – це система кодів, спеціально розроблена для ефективної передачі корпоративної інформації з метою створення у цільовій аудиторії емоційної реакції, формування судження, що сприяє розумінню і засвоєнню трансльованих меседжів, в якій використовуються вербальні та невербальні засоби комунікації. Креативні ідеї є потужним ресурсом досягнення комунікаційних та маркетингових задач. Вищий рівень креативу і майстерності просування – вирішити на гідному художньому рівні поставлене корпоративне завдання кажучи мовою цільової аудиторії і зберігаючи високий етичний і естетичний рівні» [3, с. 40].

На думку А. Черномазюк, з точки зору економічної доцільності можна виділити ряд інновацій, які будуть впливати на успішність готельно-ресторанного бізнесу. Насамперед – це створення спеціалізованої електронної системи, яка допомагатиме в процесі управління готелем, а також комп'ютеризація більшості процесів. Перелік систем можна представити наступним чином: система автоматизації праці працівників відділу продажів, система роботи з клієнтами, система управління програмами лояльності для клієнтів, система управління заходами готелю [5]. Також А. Черномазюк виділяє ряд інновацій, що можуть стосуватися ресторанів, які знаходяться на території готелю: «інтерактивне меню – відвідувачі користуються екраном, вбудованим в стіл, вибираючи з його допомогою страви і кличучи офіціантів; екрани-планшети на столах – поки замовлення готується, відвідувач може почитати свіжі новини, дізнатися про ресторан побільше, замовити таксі тощо; сенсорні дисплеї, встановлені в холі готелю – актуальні для великих готелів з декількома ресторанами. Скориставшись ними, гості можуть побачити меню всіх точок харчування в готелі, вибрати кращу з них і заздалегідь прорахувати свій середній чек» [5, с. 271]. Звісно більшість цих інноваційних змін сприяли б зростанню рівню комфорту в готелі, проте, на нашу думку, ці чинники не є визначальними при виборі готельно-ресторанного комплексу, а забезпечення ними буде мати більш витратний, аніж прибутковий характер.

Висновки з даного дослідження та подальші перспективи. Готельно-ресторанні комплекси широко представлені в сучасному європейському просторі загалом та українському зокрема. Чинниками успішності є місце розташування готелю, помірність цін, великий спектр послуг, які надаються клієнтам, цікава концепція. Одним з визначальних факторів, що впливає на вибір готельно-ресторанного комплексу є високий рівень сервісу, приязність персоналу, цікавий дизайн інтер'єру та наявність креативних рішень. Перспективним аспектом для розвитку української галузі дозволля вважається комп'ютеризація усіх систем, що наявні в готельно-ресторанному комплексі.

Список літератури:

1. Аванесова Г. А. Культурно-досуговая деятельность: Теория и практика организации: Учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 236 с.
2. Герасимов С. В., Тульчинский Г. Л., Лохина Т. Е. Менеджмент специальных событий в сфере культуры: Учебное пособие: СПб.: Издательство «Лань»; Издательство «ПЛАНЕТА МУЗЫКИ», 2009. – 384 с.
3. Каверина Е. А. Создание событий в современном социокультурном пространстве. Автореф. дисс на соискание уч. степени доктора филос. наук.: 24.00.01 – теория и история культуры (философские науки). – Спб., 2012. – 53 с.
4. Киселева Г. Г., Красильников Ю. Д. Социально-культурная деятельность: Учебник – М.: МГУКИ, 2004. – 539 с.
5. Черномазюк А. Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу // Вісник Хмельницького національного університету. – 2014. – № 5, Т. 2. – С. 269–272.

Олейник О.Н.

Киевский национальный университет культуры и искусств

ФАКТОРЫ УСПЕШНОСТИ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫХ КОМПЛЕКСОВ**Аннотация**

В статье отмечается, что сфера досуга является неотъемлемой частью жизни современного человека. Одними из заведений, чья деятельность направлена на удовлетворение потребностей потребителей, являются гостинично-ресторанные комплексы. Выделяются следующие факторы успешности гостинично-ресторанных комплексов, как: местоположение отеля, умеренность цен, большой спектр услуг, предоставляемых клиентам, интересная концепция. Определяющими факторами, влияющими на выбор гостинично-ресторанного комплекса, является высокий уровень сервиса, приветливость персонала, интересный дизайн интерьера и наличие креативных решений. Перспективным аспектом для развития украинской отрасли досуга считается компьютеризация всех систем, имеющихся в гостинично-ресторанном комплексе.

Ключевые слова: досуг, гостинично-ресторанный комплекс, дизайн, креативность.**Oliinyk O.M.**

Kyiv National University of Culture and Arts

SUCCESSFUL FACTORS OF HOTEL AND RESTAURANT COMPLEXES**Summary**

The article states that the sphere of leisure is an integral part of modern man's life. One of the institutions, whose activities are aimed at satisfying the needs of consumers, is hotel and restaurant complexes. The following factors of the hotel and restaurant complex's success are highlighted, such as: the location of the hotel, moderate prices, a large range of services provided to customers, an interesting concept. The determining factors influencing the choice of the hotel and restaurant complex are the high level of service, the personality of the staff, interesting interior design and the availability of creative solutions. A perspective aspect for the development of the Ukrainian leisure industry is the computerization of all systems available in the hotel and restaurant complex.

Keywords: leisure, hotel-restaurant complex, design, creativity.