

Т.П. Кононенко, канд. техн. наук, проф. (ХДУХТ, Харків)
Н.В. Полстяна, канд. техн. наук, проф. (ХДУХТ, Харків)

ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК СУЧАСНОГО ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

У сучасний час готельний бізнес орієнтований на задоволення різних потреб споживачів. Успішна реалізація готельних послуг, що максимально задовольняють запити споживачів, дозволяє позиціонувати готель перед аналогічними засобами розміщення як більш успішний й створює йому конкурентні переваги. У сприятливій ситуації виявляється те готельне підприємство, яке більше уваги приділяє зворотному зв'язку з гостями - це обробка відкликань і скарг гостей. Залишені відкликання гостей у системах онлайн-бронювання траншують потенційному гостеві рівень надання готельних послуг.

В умовах стрімкого розвитку та будівництва нових готельних підприємств, баз відпочинку, санаторіїв, ресторанів, різних клубів, досить складно займати перші позиції на ринку, зберегти популярність закладу і витримати цінову конкуренцію.

Для того, щоб вести успішний бізнес, недостатньо придумати і створити стильний і оригінальний заклад, необхідно ще й утримати клієнта, так як ресторанно-готельний бізнес дуже динамічний і креативний.

Для того щоб підвищити привабливість закладу, готельні підприємства, ресторани і розважальні центри використовують у своїй діяльності різні варіації дисконтних систем. Зазвичай в рамках дисконтної системи клієнт отримує магнітну пластикову картку, за допомогою якої йому надається знижка.

Однак цим вже складно здивувати спокушеного сучасного споживача. Саме тому коли багато власників замислюються про розвиток і перспективу своїх проєктів, на допомогу їм приходить клубна система. Це відносно новий вид організації бізнесу, тому не всі власники до кінця розуміють його переваги. У багатьох клубна система асоціюється з якимось закритим закладом або клубом «за інтересами», але це не так. Клуб можна створити, маючи, наприклад, готель, ресторан та більярд.

Сучасні готельні підприємства намагаються створити всі умови для своїх споживачів, що обумовлено і зростаючою конкуренцією, і акредитацією - прагненням отримати певну кількість зірок. Наприклад, обов'язкова наявність тренажерного залу в готелі, що претендує на чотири зірки. Таким чином, кількість послуг, що пропонуються готелем,

збільшується, і форма організації готелю стає ідеальною для впровадження клубної системи.

Варто звернути увагу, що важливим фактором стає і статус закладу. Клубна система відіграє і тут свою роль, оскільки при отриманні клієнтами клубної картки з логотипом, переліком послуг та ін. вони також будуть відчувати високий статус члену клубу.

Важливо відзначити, що перехід до клубної системи не вимагає великих фінансових витрат.

Клубна система - це наступний еволюційний крок у розвитку системи лояльності закладу. Основна її відмінність від дисконтної полягає в тому, що пластикова картка клієнта використовується не як знижкова, а як платіжна для оплати товарів і послуг на території закладу (клубу).

Концепція клубної системи має на увазі, що, приходячи в заклад споживачу відкривається персональний рахунок, на який він вносить певну суму грошей. В рамках цієї суми він може користуватися послугами на території закладу і купувати товари. За користування клубною картою клієнтові можуть надаватися різноманітні бонуси.

Наприклад, споживач отримуючи бонуси за покупки, що здійснюються у відділах торгово-розважального комплексу, згодом може їх витратити в розважальних закладах, які знаходяться в даному комплексі.

Особливо актуальним стає застосування даної системи на території закладів, які надають спектр супутніх послуг для споживачів, наприклад:

- готельні комплекси, які пропонують не тільки послуги з розміщення гостей, а й інші, наприклад SPA, ресторанного господарства та фітнесу;
- санаторії, бази відпочинку;
- ресторани або мережі ресторанів, власники яких мають який-небудь супутній бізнес, наприклад, сауни, льодові комплекси, розважальні центри;
- торгово-розважальні комплекси, на території яких знаходиться велика кількість торгових точок і розважальних установ.

Важлива перевага закладів, що працюють по клубній системі це те, що члени клубу, фактично ніколи до кінця не витрачають кошти зі своїх клубних рахунків, в результаті заклад отримує від членів клубу безкоштовний кредит на суму, що дорівнює залишкам за рахунками клієнтів.

Клубна карта споживача дозволяє отримати доступ до його рахунку всередині клубу, тому до неї пред'являються особливі вимоги,

пов'язані з безпекою. Саме цим вимогам відповідають безконтактні картки Maitek Card, які вже кілька років застосовуються в подібних системах і зарекомендували себе як надійного джерела зберігання інформації про рахунки.

Для організації клубної та бонусної систем на території клубу можливо використовувати наступні технологічні рішення:

- диспенсери клубних карт;
- термінали оплати;
- інформаційні термінали.

Розрахункові операції з споживачем можуть бути організовані декількома способами:

- депозитна система – передбачає, що клієнтові можуть бути надані послуги на території клубу і здійснені покупки в межах тієї суми, яка знаходиться у нього на рахунку. Подання кредиту за такої схеми неможливо.

- кредитна система - заклад відкриває лімітовану кредитну лінію, по досягненню якої він зобов'язаний цей кредит погасити. Остаточний розрахунок з членом клубу здійснюється на виході із закладу.

- комбінована система - член клубу при відкритті рахунку вносить якусь суму, при обнуленні якої, йому надається кредит, який він зобов'язаний погасити на виході.

Таким чином, клубна система - це нова інноваційна формація в організації готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

Список джерел інформації

1. Сакун Л.В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в розвинених країнах світу: Монографія / Л.В. Сакун. - К.: МАУП, 2004 [Електронний ресурс]. - Режим доступу до вид.: http://tourlib.net/books_tourism/sakun23.htm.

2. Світовий рейтинг університетів гостинності [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://domartravel.net.ua/faq/9/>.

3. Les Roches International School of Hotel Management, Switzerland [Електронний ресурс].-Режим доступу: http://www.dteducation.com/educationabroad/students/hospitality/cid_210/.