

РЕНОВАЦІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ФОРМУВАННЯ ЯКІСНОГО СЕРВІСНОГО ПРОДУКТУ ГОТЕЛЮ

Джгуташвілі Н.М.

Київський державний коледж туризму та готельного господарства, м. Київ

Матеріально-технічна база, являючись ядром сервісного продукту готелю, забезпечує надання комплексу різноманітних послуг, а її стан впливає на рівень комфорту та якість обслуговування, тому виступає чинником, який найбільше впливає на категорію готелю. Вона залежить від стану будівлі, номерного фонду, рівня та сучасності меблів, побутової техніки, електроприладів, використаних оздобних матеріалів тощо, а також розвитку спортивної, оздоровчої, ділової інфраструктури та інфраструктури розваг.

Найбільш складною проблемою вітчизняних готелів є невідповідність рівня сервісу світовим стандартам, що певним чином пов'язано з застарілістю матеріально-технічної бази. За даними Державної служби статистики України щодо наявності і стану основних засобів за видами економічної діяльності зношеність основних засобів підприємств тимчасового розміщування й організації харчування є високою, станом на 2018 р. – більше 40%, причому порівняно з 2010–2012 рр. вона зросла на 10%. Будівлі та оснащення значної частки засобів підприємств тимчасового розміщування в Україні прийшли в занедбаність та відстають від світових стандартів у цій сфері. За таких умов вітчизняні готелі втрачають свою привабливість і значно поступаються за рівнем сервісного продукту європейським та світовим закладам.

Незначне покращення матеріально-технічної бази готелів не вирішить цієї важливої проблеми, більшості готелів в Україні потрібна реновація повна або часткова. Якщо часткова може стосуватися окремих зон готелю, окремих приміщень, номерів, то повна реновація може передбачати навіть зміну концепції закладу, його позиціонування, ребрендинг, що дозволить не просто покращити матеріально-технічну базу, а й вийти на новий сегмент ринку. У світовій практиці готельного бізнесу реновація розглядається як один з елементів формування конкурентних переваг готелю, підвищення якості пропонованого сервісного продукту.

У результаті успішної реновації вирішуються завдання щодо приваблення та розширення клієнтської аудиторії, підвищення задоволеності та лояльності гостей за рахунок надання більш якісного сервісного продукту. Для цього необхідно моніторити та відстежувати сучасні тренди та технології в готельній індустрії. Високими темпами розвиваються технології та обладнання для готелів, тому важливим етапом реновації є вибір засобів оснащення. Особливу увагу при цьому необхідно приділяти підбору меблів та інших засобів інтер'єру, якість, ціна, яких значно залежить від категорії готелю. Чим вона вище, тим більші вимоги, тому потрібні більші витрати на оновлення матеріально-технічної бази. У готелях вищої категорії (4* та 5*) крім зручності, функціональності, важливими характеристиками оснащення є сучасність, естетичність, відповідність сучасним технологіям, моді.