

УДК 338.486

JEL Classification: Z32

Ткачук Х. В.,

здобувачка вищої освіти,
Волинський національний університет
імені Лесі Українки, м. Луцьк

Єрко І. В.,

канд. геогр. наук, доцент кафедри
туризму та готельного господарства,
Волинський національний університет
імені Лесі Українки, м. Луцьк

ІНФРАСТРУКТУРА ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

До повномасштабного вторгнення росії готельно-ресторанне господарство було однією з найбільш динамічних та перспективних галузей національної економіки України, що потужно розвивалася останніми роками. Але протягом першого року російсько-української війни інфраструктура бізнесу гостинності усіх регіонів України зазнала значних збитків, а об'єкти південних та східних областей були взагалі втрачені.

На сьогоднішній день ситуація на ринку готельно-ресторанної справи у значній мірі залежить від регіону знаходження об'єкту інфраструктури гостинності: попри значне просідання в перші місяці війни, зараз більшість об'єктів цієї галузі економіки західних і центральних регіонів України за рівнем продажів вийшли на довоєнний рівень [1, с. 19-23].

Найвища та найбільш загально сформульована функція, яку інфраструктурні об'єкти готельного та ресторанного господарства мають виконувати, є задоволення потреб гостей, які там проживають. З розвитком цивілізації, суспільства, комунікацій, з підвищенням мобільності людини та розширенням її доступу до новітніх технологій, труднощі, пов'язані із задоволенням зазначених потреб, зростають з року в рік.

Тому моделі інфраструктурного забезпечення як готельної, так і ресторанної сфери багатогранні та багатофункціональні. Окремі об'єкти, через агресивну і численну конкуренцію на цьому ринку послуг, постійно вдосконалюються та розширюють спектр готельних і ресторанних послуг, що пропонуються.

Основною функцією інфраструктури готелю є задоволення основних потреб гостей у відпочинку. Чим вище клас готелю, тим більшу площу займають об'єкти інфраструктури. Готель задовольняє цю потребу завдяки пропозиції свого номерного фонду. Вони бувають різних типів, розраховані на різну кількість гостей, що дозволяє мати гостям широкий вибір, адаптований до індивідуальних потреб кожного гостя. Деякі готелі взагалі пропонують номерний фонд у вигляді розкішно обладнаних апартаментів, з окремою зоною для самостійного приготування їжі.

До основних чинників, які мають безпосередній вплив на структуру інфраструктурного забезпечення готельного та ресторанного господарства, відносять розташування та категорію готельного проекту. Залежно від того, бізнес-готель це, чи курортний, відрізнятиметься і структура та потужність об'єктів його інфраструктури. Так, у не курортному місті – готелі, в основному, розраховані на бізнесменів та відповідні заходи, а тому в них основний акцент зроблений на такі об'єкти, як конференц-зали і банкетні зони. В той же час, курортний готель для туристів повинен надавати більше послуг та сервісів, що передбачають комфортне цілодобове перебування відпочиваючих, щоб у них не виникало потреби залишати межі готельного комплексу [2].

Другою основною потребою клієнтів бізнесу гостинності, є задоволення їх потреб в харчуванні. Масштаби готелю прямо впливають на потужність об'єктів ресторанної інфраструктури. Очевидним є те, що кількість місць у ресторані має відповідати кількості номерів.

Сучасні українські готелі прагнуть надати своїм гостям широкий вибір інфраструктурних об'єктів, де вони можуть задовольнити цю потребу – звідси різноманітність кафе, барів і ресторанів, що працюють в готельних комплексах. Крім цього, усі готелі пропонують послуги замовлення їжі в номер та міні-бари в номерах [3].

Зі стрімким розвитком сфери інформаційно-комунікаційних технологій вагомим значенням набуває оснащення готельно-ресторанного комплексу об'єктами ІТ-інфраструктури, що широко використовуються як клієнтами сфери гостинності, так і є інструментами для управління в цій галузі. ІТ-структура включає POS-комп'ютери, сервери баз даних, фіскальні принтери, телефонні системи, камери спостереження різного рівня, кухонні монітори KDS і таке інше. Усі вони спрямовані на підвищення ефективності роботи готельно-ресторанного бізнесу, покращення швидкості обробки потоку інформації, контролю за інфраструктурними об'єктами і персоналом, швидкого усунення позаштатних ситуацій. В індустрії гостинності використовуються спеціальні POS-рішення.

ІТ-інфраструктура сучасного українського ресторану або кафе надає можливість: контролювати телефонні дзвінки; використовувати телефонні застосунки; ідентифікувати клієнта, який телефонує; контролювати процес виконання замовлення і доставки; має систему моніторингу роботи з постачальниками. Це суттєво збільшує ефективність роботи об'єкта ресторанної сфери.

Запровадження онлайн-каналу продажів призводить до застосування програмного забезпечення, що дозволяє автоматично реєструвати замовлення з цього каналу. Поява сенсорних моніторів на кухні, на кожній її виробничій ділянці, зумовлена бажанням власників закладу харчування прискорити цикл виробництва. На таких моніторах відображається інформація про ступінь готовності блюд, офіціанти автоматично інформуються про фінальний результат. Такі ж повідомлення надсилаються на смартфон чи айфон особи, яка зареєструвала замовлення. Усі перераховані вище функції, поєднані в одному програмному забезпеченні, дозволяють досягти конкурентної переваги над конкурентами, прийняти правильні рішення щодо меню ресторану чи кафе. Все це допомагає власнику об'єкта сфери харчування розширити клієнтську базу, оптимізувати роботу свого закладу, підвищити рівень організації обслуговування клієнта, збільшити ефективність роботи [4].

Важливими факторами, що впливають на вибір потенційних гостей готельних та ресторанних комплексів, також є: легкість доступу до них; невелика віддаленість від місця відпочинку чи роботи; наявність басейну, аквапарку, Spa/Wellness зони; можливість змістовно провести вільний час. Якщо мова йде про корпоративних клієнтів, то для них важливою інфраструктурною складовою при прийнятті рішення щодо вибору готельного комплексу є наявність відповідної кількості конференц-залів.

Досліджуючи певні вимоги до об'єктів інфраструктурного забезпечення в залежності від категорії готельного комплексу, слід зазначити, що єдиних світових стандартів у цій галузі не існує. Всі готельні оператори мають свої розроблені стандарти щодо інфраструктури, які, з одного боку, є чіткими та досить суворими, з іншого – припускають певну гнучкість, зумовлену індивідуальністю кожного готельного комплексу.

Усі об'єкти інфраструктурного забезпечення готельного чи ресторанного господарства повинні поєднуватися та доповнювати один одного, створюючи конкурентний і прибутковий проект. Тільки за виконання такої умови функціонування інфраструктурного механізму, можливе успішне функціонування готельно-ресторанного господарства, його значна популярність серед клієнтів, стабільна і висока прибутковість.

Список використаних джерел

1. Даниленко-Кульчицька В. А. Вплив війни на готельно-ресторанний бізнес України. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022, № 6, С. 19-23. URL: <https://doi.org/10.32782/tourismhospsee-6-3> (дата звернення: 10.04.2024).

2. Інфраструктура у готельному проекті: баланс функцій. Веб-сайт. URL: <https://commercialproperty.ua/analitics/infrastruktura-v-gostinichnom-proekte-balans-funktsiy> (дата звернення: 10.04.2024).

3. Orłowski D., Woźniczko M. Organizacja gastronomii hotelowej na przykładzie hotelu Marriott w Warszawie. *Hotel i jego infrastruktura*. WSTIHG, 2011, wydanie I. S. 35-56. URL: https://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-28b0a395-d16f-4c5c-8172-e4aa35bf2575/c/03-Organizacja_gastronomii.pdf (дата звернення: 10.04.2024).

4. Infrastruktura informatyczna współczesnej restauracji Strona internetowa. URL: <https://akadia.pl/infrastruktura-informatyczna-wspolczesnej-restauracji/> (дата звернення: 10.04.2024).